

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France
Observatoire des investissements et de l'emploi
Année 2013 – Résultats provisoires

Remarques générales

1. Publication

L'ARCEP publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs aura lieu en janvier 2015.

2. Revenus des services fixes

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (RTC et VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

L'accès à un service de voix sur large bande et ses communications, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

3. Changement de champ réglementaire en 2004

L'ARCEP interroge, pour ses observatoires, tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. L'observatoire présente, dans la mesure du possible, les évolutions à champ constant de 1998 à 2004, puis les résultats sur le nouveau champ pour les années à partir de 2004. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

4. Rupture de série entre 2004 et 2005 (services de capacité et annuaires)

- entre 2004 et 2005

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1^{er} janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires en 2005 (rubrique « Autres services ») crée également une rupture entre 2004 et 2005.

- entre 2012 et 2013 (services de capacité et marché de gros)

Le marché des services de capacité est impacté en 2013 par la fusion entre France Télécom et Orange France, qui entraîne la suppression des flux financiers entre ces deux entités (auparavant France Télécom louait et facturait des liens à Orange France).

En outre, le marché de gros est également impacté par cette fusion pour des prestations de vente en gros de l'abonnement téléphonique ou d'interconnexion.

5. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les données de parc, les millions d'euros pour les données d'investissement, de revenus ou de dépenses (hors taxes), les millions pour les données de volume (minutes ou SMS).

Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.

Les chiffres en italique ont été révisés par rapport à la dernière publication annuelle.

Synthèse

- Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et détail atteint 46,6 milliards d'euros hors taxes en 2013, en baisse de 6,4% à périmètre constant par rapport à 2012. Le seul marché de détail représente 38,0 milliards d'euros en 2013, dont 35,1 milliards pour les services de communications électroniques (hors revenus des terminaux et équipements, annuaires, etc.). La fusion en juin 2013 de France Télécom et d'Orange France a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités, ce qui a impacté essentiellement le marché de gros entre opérateurs, mais aussi une partie du marché de détail des services de capacité. A périmètre constant, la baisse du revenu des opérateurs sur le marché final de détail en 2013 est estimée à -7,7% par rapport à 2012 et à -7,8% pour le revenu des services de communications électroniques.
- A l'inverse, le volume de l'ensemble du trafic téléphonique fixe et mobile continue de croître en 2013 (240 milliards de minutes, +2,8% par rapport à 2012) grâce à la forte progression de la voix sur les réseaux mobiles (18 milliards de minutes supplémentaires en 2013). Ce dynamisme sur les réseaux mobiles se fait au détriment du trafic fixe qui enregistre sa plus forte baisse (-10,0% sur un an) et atteint son plus bas niveau depuis 1998. La consommation de données sur les réseaux mobiles est également en plein essor avec une croissance de 10 milliards du nombre de SMS envoyés et de +63,3% du volume de données consommées au départ des réseaux mobiles par rapport à 2012. Quant à la consommation de données sur les réseaux fixes, elle ne fait pas l'objet de mesures précises, mais elle est considérablement plus élevée que sur les réseaux mobiles, et croît rapidement. Le nombre d'abonnements aux services mobiles et aux services fixes continue à s'accroître rapidement, respectivement de 5,0% pour le mobile et de 4,0% pour le haut et le très haut débit fixe.
- Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, par une forte croissance des volumes et par une baisse des prix. Selon l'Insee, les prix des offres de détail résidentielles des services de communications électroniques ont baissé, en France, de 10,4% en moyenne annuelle en 2013 par rapport à 2012*. L'analyse de l'Autorité sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles en France métropolitaine sur le marché résidentiel évalue la baisse de prix de ces services à 27,2% en 2013**, et à 28,1% pour les offres de services sans terminal.

Observatoire des investissements et de l'emploi

- Le montant des investissements réalisés par les opérateurs au cours de l'année 2013 s'élève à 7,2 milliards d'euros, soit 1,5% de l'investissement global national (FBCF). Hors montant consacré par les opérateurs aux achats de licences (2,6 milliards d'euros en 2012), le niveau des investissements se maintient donc depuis trois ans à un niveau supérieur à 7 milliards d'euros. L'activité mobile représente environ le tiers des flux d'investissements des opérateurs, la partie de ces investissements réalisés dans le haut et très haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à environ 1,7 milliard d'euros en 2013.
- Les opérateurs emploient directement 125 000 personnes à la fin de l'année 2013. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré les trois années précédentes (2010, 2011 et 2012), mais, en 2013, le nombre de salariés des opérateurs recule de plus de 4 000 emplois (-3,3% sur un an). Une partie de la baisse est due au transfert, au sein des groupes, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes, vers leurs filiales, mais aussi vers des prestataires externes. Toutefois, la tendance est également orientée à la baisse au niveau des groupes (-3 300 personnes entre 2012 et 2013 pour les cinq principaux groupes). L'essentiel de cette baisse s'explique par celle des effectifs d'Orange, les hausses et les baisses d'effectifs des autres opérateurs s'équilibrant.

Services fixes (téléphonie et internet)

- Après avoir constamment augmenté jusqu'en 2009, le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes (39,1 millions à la fin de l'année 2013) baisse pour la quatrième année consécutive (-630 000 abonnements en 2013). Les clients choisissent de plus en plus de souscrire à un abonnement en voix sur large bande (23,5 millions, en croissance de 5,3% sur un an) et de ne pas conserver l'abonnement RTC en supplément. Ainsi, le nombre d'abonnements bas débit continue de se réduire en parallèle (15,6 millions, -10,4% sur un an).
- Sept lignes fixes sur dix disposent d'un accès internet à haut ou à très haut débit, le nombre de ces abonnements atteint 24,9 millions à la fin de l'année 2013, en croissance de près d'un million par rapport à fin 2012. Le haut débit représente 22,9 millions d'abonnements, majoritairement en ADSL (22,5 millions). Le très haut débit dépasse le seuil de deux millions d'abonnements à la fin de l'année et contribue à près de la moitié de la croissance du nombre d'abonnements internet au cours de l'année 2013.
- L'ensemble des revenus des services fixes (14,9 milliards d'euros hors taxes en 2013) est en repli pour la troisième année consécutive. Le reflux du revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit, 4,6 milliards d'euros en 2013 se poursuit sur un rythme annuel de 10% à 15% depuis cinq ans. Le revenu du haut et très haut débit (10,3 milliards d'euros) demeure le seul segment des services fixes en croissance (+2,2% en 2013) et représente 69% de l'ensemble du revenu des services fixes.
- Après cinq années de quasi stabilité autour de 110 milliards de minutes, le volume des communications fixes est en chute en 2013 avec un recul de 10,0% en un an. Avec 102,4 milliards de minutes en 2013, il atteint ainsi son plus bas niveau depuis 1998. Le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans, se poursuit (-11,2% en 2013) mais n'est plus compensé, comme c'était le cas depuis l'année 2004, par l'augmentation du trafic de voix sur large bande. En effet, ce dernier est, pour la première fois, en net retrait par rapport à 2012 (-9,1%). La voix sur large bande représente, en 2013, 71% de l'ensemble du trafic au départ des postes fixes, soit la même proportion qu'en 2012. Quant au trafic de données sur les réseaux fixes, s'il ne fait pas l'objet de mesures transmises au régulateur, il serait néanmoins en forte croissance et représenterait un volume bien supérieur à celui constaté sur les réseaux mobiles, selon des études menées par de grands acteurs internationaux.

Services mobiles

- Le nombre de clients des services mobiles (nombre de cartes SIM en service) atteint 76,8 millions au 31 décembre 2013, ce qui correspond à un taux de pénétration de 117,3% (nombre de cartes SIM en service divisé par la population française). Sa croissance annuelle (+3,7 millions) reste à un niveau supérieur à celui des années 2009 à 2011, après l'exceptionnelle progression de 2012 (+4,6 millions de cartes en un an). Elle est portée par l'augmentation du nombre de forfaits « voix » et « voix-data » (+4,1 millions en un an), et du nombre de cartes « machine à machine » (MtoM) (+2,2 millions de cartes en un an). A l'inverse, le nombre de cartes prépayées recule depuis 2012 (-2,6 millions en 2013), concurrencées par le développement des offres forfaitaires libres d'engagement représentant 44% des forfaits (y compris les cartes MtoM) en métropole en décembre 2013 contre 33% fin 2012. Le nombre de forfaits (y compris les cartes « MtoM ») s'élève à 61,2 millions et représente environ 80% du nombre total de cartes SIM.
- Le revenu des services mobiles (15,1 milliards d'euros HT) décroît pour la troisième année consécutive (-14,0% en un an en 2013). Le revenu des communications vocales (9,6 milliards d'euros HT), qui représente un peu moins des deux tiers des revenus des services mobiles, enregistre une perte de 21,4%, alors même que les volumes de minutes consommées continuent d'exploser en 2013 : +14,9% en un an, soit près de 18 milliards de minutes supplémentaires en un an. Les clients ont été non seulement plus nombreux, mais leur consommation a fortement augmenté sous l'effet des offres d'abondance qui se sont généralisées ; un client ayant souscrit un forfait consomme en moyenne environ 4 heures

par mois, soit pratiquement vingt minutes par mois en plus par rapport à la consommation moyenne de l'année 2012.

- Le volume de communications au départ des téléphones mobiles atteint ainsi près de 138 milliards de minutes en 2013. Toutes les destinations participent à la croissance : le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers (58,1 milliards de minutes) continue son explosion avec une augmentation de 11,8 milliards de minutes en 2013 après 10,9 milliards en 2012 ; le trafic vers l'étranger progresse d'1,4 milliard, tandis que le volume de communications vers les postes fixes (23,7 milliards de minutes), qui reculait depuis 2004, augmente de 16,4% en un an.
- Plus généralement, tous les indicateurs de trafic ont connu une forte croissance. Le volume de données échangées atteint 155 000 téra octets contre 95 000 en 2012, et l'envoi de SMS ou de MMS augmente de 6,0% en un an (soit 196 milliards de messages, SMS et MMS, émis sur l'ensemble de l'année 2013). Les revenus liés à l'utilisation de ces services représentent 5,5 milliards d'euros, en croissance de 2,6% par rapport à 2012. La part du transport de données dans l'ensemble des revenus des services mobiles augmente ainsi de six points en un an (soit 37%) après déjà une progression de trois points en 2012.
- Le nombre de numéros conservés qui avait plus que doublé avec l'arrivée de Free Mobile en janvier 2012 (7,2 millions en 2012 versus 3,3 millions en 2011) reste élevé en 2013 : 6,2 millions de numéros ont été conservés par les clients des opérateurs mobiles après un changement d'opérateur.

Les autres composantes du marché

- Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,9 milliard d'euros en 2013, en baisse de 1,2% sur un an. Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (613 millions d'euros, -16,8%) se réduit depuis plusieurs années. A l'inverse, le revenu des services avancés, de voix ou de données, au départ des mobiles progresse rapidement. Avec 1,3 milliard d'euros en 2013, il représente plus des deux-tiers (68%, en hausse de 6 points en un an) de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.
- Le revenu du marché des services de capacité est de 3,1 milliards d'euros en 2013. Le revenu de la composante « liaisons louées » a été impacté à la baisse par la fusion entre France Télécom et Orange France qui a entraîné, à partir du deuxième trimestre 2013, la suppression des flux financiers entre les deux ex-entités. A périmètre constant, le segment des services de capacité reste toutefois orienté à la baisse avec un recul d'environ 1,5% sur un an.
- Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint 2,3 milliards d'euros en 2013, en baisse de -4,7% par rapport à celui de l'année 2012. Le revenu provenant des activités fixes est en recul au cours des quatre dernières années. Le revenu tiré des terminaux et équipements mobiles, contrairement aux années précédentes, est aussi en léger repli en 2013 (-1,9% en un an). Il représente les trois quart du revenu de ce segment.

*<http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=78>

**L'étude sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles grand public en France métropolitaine en 2013 est disponible sur le site de l'Autorité :

<http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indice-prix-mobiles/2010-2013/indice-prix-mobile-2010-2013-mai2014.pdf>

*** Les tarifs de terminaison d'appel sont des droits que les opérateurs se payent entre eux pour pouvoir terminer les communications entre leurs réseaux respectifs. Le total des revenus payés étant égal à celui de leurs revenus, il s'agit d'un « jeu à somme nulle » pour l'ensemble des opérateurs. La baisse de ces tarifs fait donc baisser les revenus et les dépenses du marché d'une somme égale et n'a ainsi pas d'effet sur les marges du secteur.

Sommaire

1	<i>L'observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs</i>	9
1.1	Les investissements	9
1.2	L'emploi	10
2	<i>Le marché des communications dans son ensemble</i>	12
2.1	Le marché des clients finals	12
2.2	Le marché de gros entre opérateurs	17
2.2.1	Le marché total de l'interconnexion	17
2.2.2	Segmentation entre les activités fixes et mobiles	17
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i>	21
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	21
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	21
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	22
3.1.3	La conservation des numéros fixes	24
3.2	Le bas débit	24
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	24
3.2.2	La publiphonie et les cartes	27
3.2.3	L'accès à internet en bas débit	28
3.3	Le haut et le très haut débit	29
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit	29
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	30
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	33
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision	34
3.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	35
3.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	35
3.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	35
3.5	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	38
4	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i>	42
4.1	La segmentation par mode de souscription	42
4.2	Les revenus et les volumes de voix et des services de données	45
4.2.1	Les revenus et les volumes de voix par destination d'appel	46
4.2.2	Les revenus et les volumes des services de données	48
4.3	Les services multimédias et la conservation des numéros	50
4.3.1	Les utilisateurs de services multimédias	50
4.3.2	La conservation des numéros mobiles	50
4.4	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	52

5	<i>Les autres composantes du marché</i>	56
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	56
5.2	Les services de renseignements.....	57
5.3	Les liaisons louées et le transport de données.....	58
5.4	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels.....	59
5.5	Les terminaux et équipements.....	59
5.6	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs.....	59
6	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	60

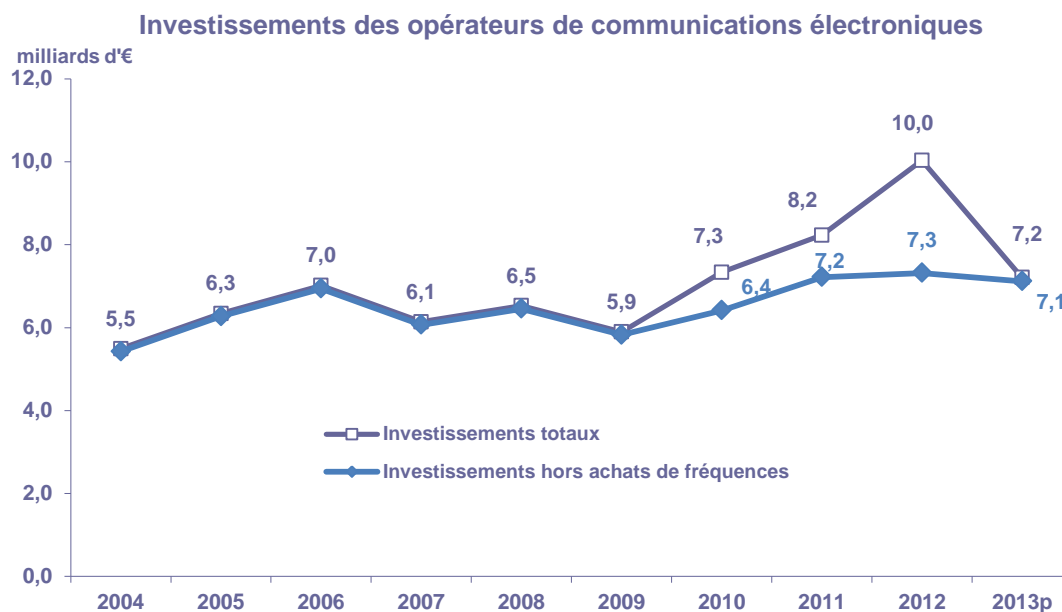
1 L'observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs

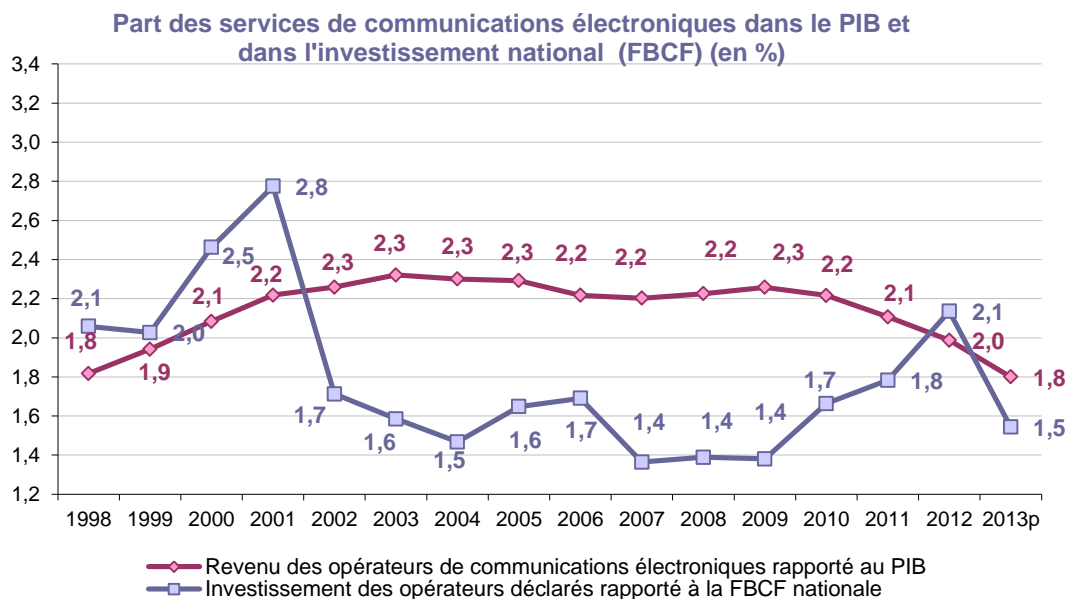
1.1 Les investissements

Le montant des investissements réalisés par les opérateurs au cours de l'année 2013 s'élève à 7,2 milliards d'euros, en baisse de 28,1% par rapport à 2012. Ce montant correspond à 1,5% de l'investissement global national (FBCF) contre 2,1% en 2012. Hors le montant consacré par les opérateurs aux achats de licences, qui représentait 2,6 milliards d'euros en 2012 pour les fréquences de la bande 800 MHz, le niveau des investissements se maintient depuis trois ans sur un niveau supérieur à 7 milliards d'euros. L'activité mobile représente environ le tiers des flux d'investissements des opérateurs. La partie des investissements réalisés dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimée à environ 1,7 milliard d'euros en 2013.

Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013p
Flux d'investissements réalisés par les opérateurs	5 899	7 338	8 230	10 034	7 210
<i>Evolutions en %</i>	-9,6%	24,4%	12,2%	21,9%	-28,1%
dont Investissements hors achats de fréquences	5 825	6 414	7 216	7 317	7 117

Note : les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.



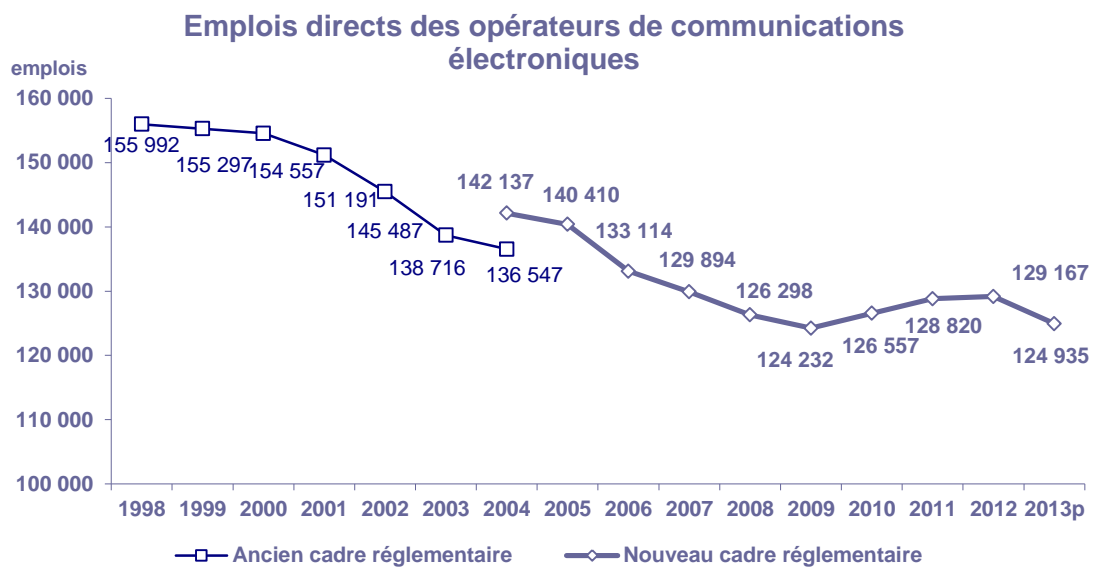


1.2 L'emploi

Les opérateurs emploient directement 125 000 personnes à la fin de l'année 2013. Après environ dix ans de baisse continue, le niveau d'emploi des opérateurs s'était globalement amélioré les trois années précédentes (2010, 2011 et 2012), mais, en 2013, le nombre de salariés des opérateurs recule de plus de 4 000 emplois (-3,3% sur un an). Une partie est due au transfert, au sein des groupes, d'activités exercées auparavant par les opérateurs eux-mêmes vers leurs filiales. Toutefois, la tendance est également orientée à la baisse au niveau des groupes (-3 300 personnes entre 2012 et 2013 pour les cinq principaux groupes). Au total, les effectifs des opérateurs, en 2013, demeurent un peu supérieurs à ce qu'ils étaient en 2009.

Les emplois directs					
Unités	2009	2010	2011	2012	2013p
Emplois	124 232	126 557	128 820	129 167	124 935
Evolutions en %	-1,6%	1,9%	1,8%	0,3%	-3,3%

Note : ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels,...) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP et qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.



2 Le marché des communications dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

L'ensemble du revenu des opérateurs sur le marché de détail s'élève à 38,0 milliards d'euros en 2013. Le revenu des seuls services de communications électroniques (c'est-à-dire hors terminaux et équipements, annuaires, etc.) représentent 35,1 milliards d'euros. Le montant de ces revenus a été impacté par la fusion entre France Télécom et Orange France, intervenue en juin 2013, qui a entraîné la suppression des flux financiers entre ces deux entités. Outre le marché de gros entre opérateurs, le segment des services de capacité a également été affecté par cette fusion. A périmètre constant, par rapport à l'année 2012, la baisse du revenu des communications électroniques est estimée en 2013 à -7,8% et celle du revenu des opérateurs sur le marché final à -7,7%.

Le montant du revenu des services sur les réseaux fixes (14,9 milliards d'euros) décroît de 3,0% par rapport à l'année 2012. Le revenu des services haut et très haut débit fixe atteint 10,3 milliards d'euros et demeure le seul segment des services fixes en croissance (+2,2% en 2013) même si cette croissance, est plus faible qu'en 2011 et 2012 (où elle atteignait près de 6%). Le reflux du revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit, 4,6 milliards d'euros en 2013, se poursuit sur un rythme annuel de 10% à 15% depuis cinq ans.

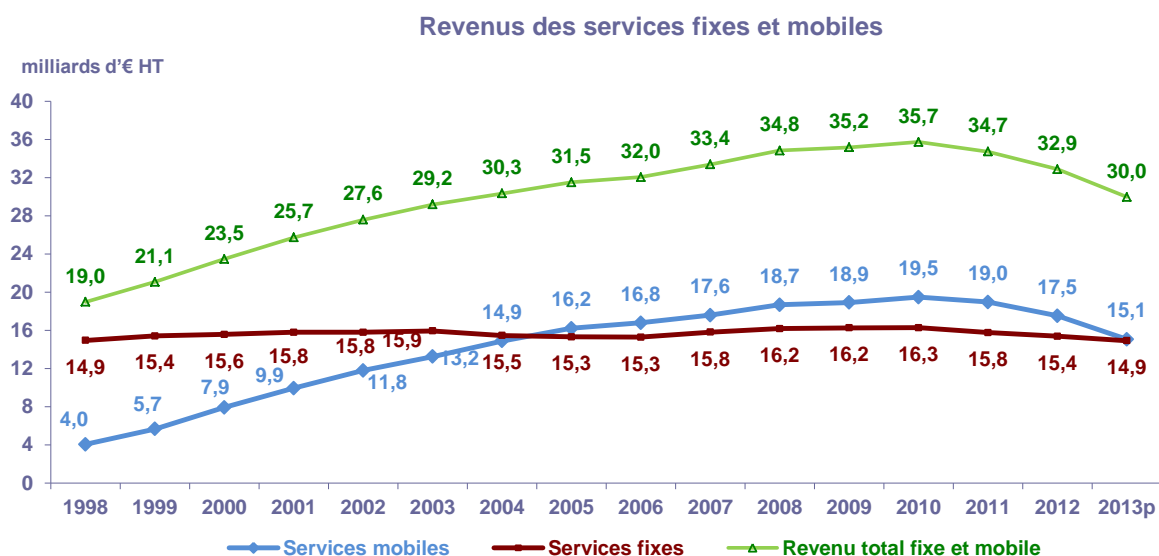
Le revenu des services sur le marché mobile (15,1 milliards d'euros en 2013) diminue pour la troisième année consécutive. La baisse, qui atteint 14,0% en 2013, est accentuée depuis deux ans par la baisse des tarifs pratiqués par les opérateurs à la suite de l'arrivée de Free Mobile sur le marché français. En moyenne, sur l'ensemble de l'année 2013, les prix des services mobiles résidentiels métropolitains ont baissé de 27,2% après un recul de 11,4% en 2012.

Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services fixes	16 245	16 269	15 755	15 365	14 902	-3,0%
Services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 056	-14,0%
Ensemble de la téléphonie et Internet	35 156	35 727	34 712	32 877	29 958	-8,9%
Services à valeur ajoutée	2 293	2 110	2 142	2 059	2 044	-0,7%
Services avancés	2 137	1 977	2 017	1 941	1 917	-1,2%
Renseignements	157	134	126	118	127	7,4%
Services de capacité	3 620	3 527	3 515	3 541	3 126	n.s
Liaisons louées	1 452	1 427	1 438	1 457	1 056	n.s
Transport de données	2 169	2 101	2 076	2 085	2 070	-0,7%
Total services de communications électroniques	41 069	41 365	40 369	38 477	35 128	n.s
Autres services	2 719	2 931	3 012	3 084	2 916	-5,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	43 788	44 295	43 381	41 561	38 043	n.s

Notes :

- Les services fixes couvrent les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la téléphonie et des cartes et des accès à internet (à bas débit, à haut et très haut débit) ;
- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile ("voix") et le transport de données sur réseau mobile (SMS, MMS, accès à internet, etc.) ;
- les services à valeur ajoutée sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;
- les autres services ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et équipements (fixes, mobiles, internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

Evolution des revenus perçus auprès du client final					
%	2009	2010	2011	2012	2013p
Services fixes	0,5%	0,1%	-3,2%	-2,5%	-3,0%
Services mobiles	1,3%	2,9%	-2,6%	-7,6%	-14,0%
Ensemble de la téléphonie et Internet	0,9%	1,6%	-2,8%	-5,3%	-8,9%
Services à valeur ajoutée	-8,8%	-8,0%	1,5%	-3,9%	-0,7%
Services avancés	-9,4%	-7,5%	2,0%	-3,8%	-1,2%
Renseignements	1,3%	-14,6%	-6,0%	-5,8%	7,4%
Services de capacité	5,3%	-2,6%	-0,4%	0,8%	<i>n.s</i>
Liaisons louées	5,9%	-1,7%	0,8%	1,3%	<i>n.s</i>
Transport de données	5,0%	-3,1%	-1,2%	0,4%	-0,7%
Total services de communications électroniques	0,7%	0,7%	-2,4%	-4,7%	<i>n.s</i>
Autres services	-25,1%	7,8%	2,8%	2,4%	-5,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	-1,4%	1,2%	-2,1%	-4,2%	<i>n.s</i>



Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,9 milliard d'euros en 2013. Le revenu des services vocaux au départ des postes fixes (613 millions d'euros) poursuit son recul (-16,8% sur un an). A l'inverse, le revenu des services avancés vocaux au départ des mobiles progresse (+15,3% en un an), tout comme le revenu des services mobiles de données (SMS +, téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) en hausse de 4,8% en 2013. Le revenu des services de renseignements, après trois années successives de baisse, augmente de 7,4% en 2013.

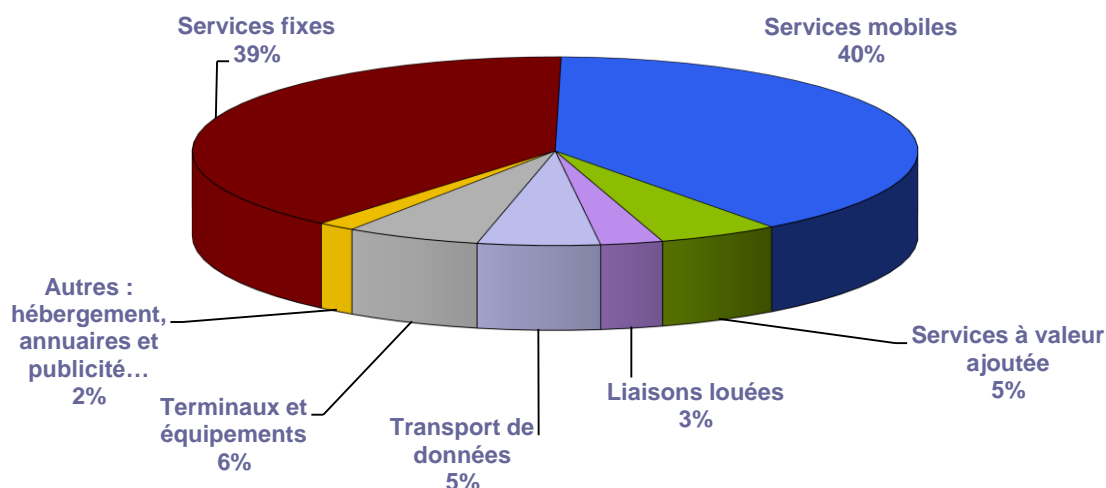
Le revenu du marché des services de capacité est de 3,1 milliards d'euros en 2013. La fusion entre France Télécom et Orange France a entraîné, à partir du deuxième trimestre 2013, la suppression des flux financiers entre les deux entités (auparavant Orange France louait des liens à France Télécom). L'impact annuel est d'environ 500 millions d'euros. A périmètre constant, le segment des services de capacité reste toutefois orienté à la baisse avec un recul annuel du revenu d'environ 1,5%.

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint 2,3 milliards d'euros en 2013, en baisse de 4,7% par rapport à 2012. Les revenus provenant des

terminaux fixes se sont réduits au cours des quatre dernières années (-12,0% en 2013). Ceux provenant des terminaux et équipements mobiles, après trois années de croissance, sont aussi en baisse en 2013 (-1,9% en un an pour 1,7 milliard d'euros).

Le revenu tiré par les opérateurs de communications électroniques des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers recule de 17,8% à 356 millions d'euros. A l'inverse, le revenu de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, avec 280 millions d'euros, progresse de 8,7% en 2013.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2013

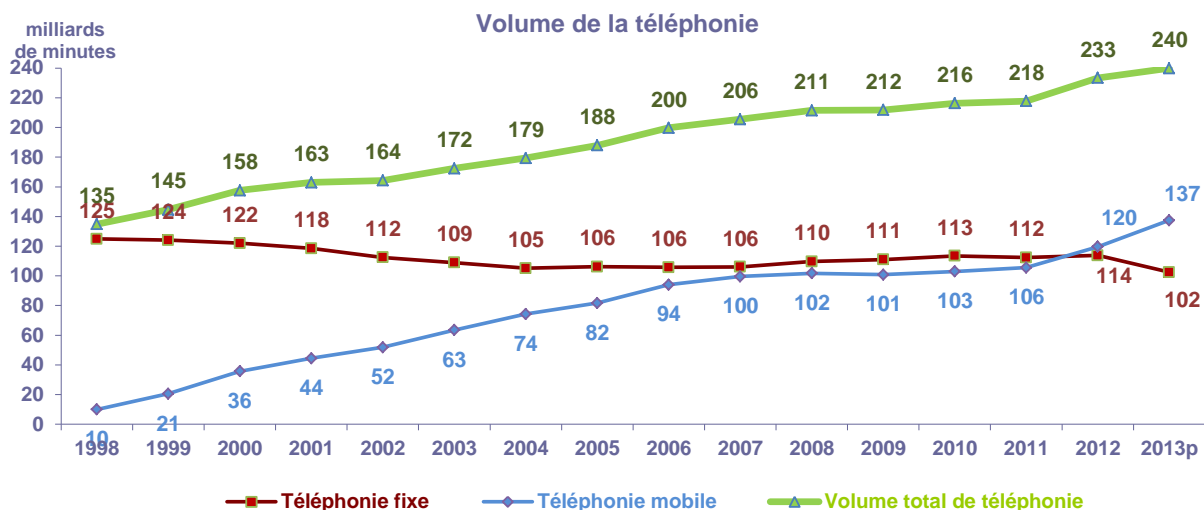


Volumes auprès des clients finals					
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p
Téléphonie fixe	111 012	113 406	112 277	113 763	102 417
Téléphonie mobile	100 836	102 953	105 527	119 615	137 455
Total services "voix"	211 848	216 359	217 803	233 378	239 873
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	63 015	102 776	146 389	182 953	193 222
Volume de données mobiles consommées (en téra octets)	13 267	30 331	55 805	94 999	155 114

Evolution des volumes auprès des clients finals					
%	2009	2010	2011	2012	2013p
Téléphonie fixe	1,2%	2,2%	-1,0%	1,3%	-10,0%
Téléphonie mobile	-0,9%	2,1%	2,5%	13,4%	14,9%
Total services "voix"	0,2%	2,1%	0,7%	7,2%	2,8%
Nombre de SMS émis	81,8%	63,1%	42,4%	25,0%	5,6%
Volume de données mobiles consommées	352,8%	128,6%	84,0%	70,2%	63,3%

Le volume de l'ensemble des communications fixes et mobiles s'est accru en 2013 de 2,8% par rapport à celui de l'année 2012 et atteint près de 240 milliards de minutes. Le dynamisme du trafic voix sur les réseaux mobiles semble se faire au détriment de celui des réseaux fixes. Le volume de la téléphonie fixe, en fort recul, atteint son plus bas niveau depuis 1998 et enregistre sa plus forte baisse (-11,3 milliards de minutes en un an soit -10,0%). Soutenus par la croissance du nombre d'abonnés et par des offres d'abondance en plein développement, les volumes consommés par les clients des opérateurs mobiles

augmentent fortement pour la deuxième année consécutive : le trafic de téléphonie mobile progresse de 14,9% (soit près de 18 milliards de minutes supplémentaires par rapport à 2012), le nombre de SMS émis s'accroît de 10 milliards (+5,6% sur un an) et le trafic de données sur les réseaux mobiles de +63,3% par rapport à l'année 2012.



Abonnements					
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	41,094	40,744	40,370	39,710	39,080
Abonnements à Internet fixe	20,490	21,842	23,051	24,208	25,091
Nombre de clients aux services mobiles	61,536	65,029	68,572	73,149	76,834

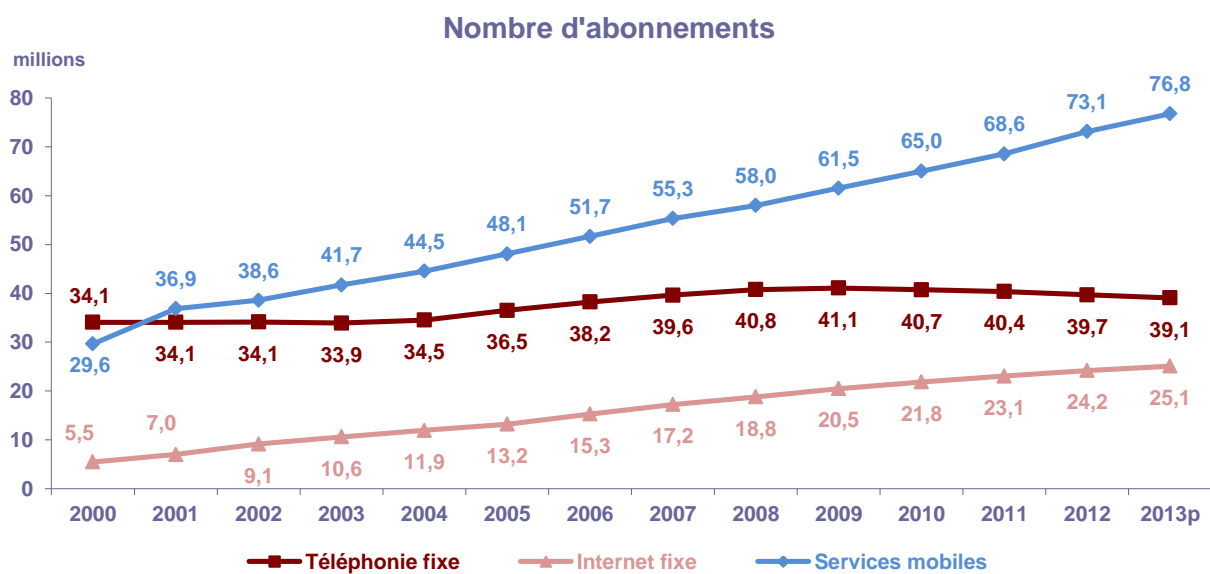
Evolution des abonnements					
%	2009	2010	2011	2012	2013p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	0,8%	-0,9%	-0,9%	-1,6%	-1,6%
Abonnements à Internet fixe	9,0%	6,6%	5,5%	5,0%	3,6%
Nombre de clients aux services mobiles	6,1%	5,7%	5,4%	6,7%	5,0%

Le nombre de lignes fixes au 31 décembre 2013 est stable par rapport à fin 2012 avec 35,7 millions. Sept lignes fixes sur dix disposent d'un accès à internet en haut ou très haut débit, soit 24,9 millions d'abonnements. Les abonnements internet à haut débit, toujours en augmentation, sont largement majoritaires (22,9 millions fin 2013). Le très haut débit dépasse le seuil de deux millions d'abonnements à la fin de l'année et contribue à près de la moitié de la croissance du nombre d'abonnements internet au cours de l'année 2013.

Les clients choisissent également de plus en plus de souscrire à un service de téléphonie sur large bande (23,5 millions au 31 décembre 2013 en hausse de 5,3% sur un an) alors que le nombre de souscripteurs à la téléphonie « classique » diminue (15,6 millions, -10,4% sur un an).

Le marché mobile poursuit sa croissance à un rythme rapide, le nombre de clients (nombre de cartes SIM en service) atteint 76,8 millions au 31 décembre 2013. Après une croissance annuelle record de 4,6 millions en 2012, il augmente à nouveau sur un rythme annuel comparable aux années précédentes (+3,7 millions de cartes en 2013). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio de l'ensemble des cartes SIM en services sur la population, s'élève à 117,3% (+5 points par rapport à décembre 2012). Hors cartes SIM MtoM, le taux de pénétration s'établit à 106,6%. La croissance du marché mobile est portée

par l'augmentation du nombre de forfaits classiques (+4,1 millions en un an) et de cartes MtoM (+2,2 millions en un an) alors que le marché des cartes prépayées continue de reculer (-2,6 millions de cartes en un an).



2.2 Le marché de gros entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 8,5 milliards d'euros en 2013. Les prestations liées à l'activité sur les réseaux fixes sont de 4,7 milliards d'euros, soit 55% du revenu total sur le marché de gros (contre 53% en 2012). Le revenu des prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles diminue de 7,0% en un an sous l'effet des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS dont l'impact n'est pas totalement compensé par l'augmentation du revenu tiré des prestations vendues aux opérateurs virtuels ou en itinérance, ni par la croissance des volumes consommés et échangés entre les réseaux des opérateurs.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 602	4 871	4 799	4 690	4 716	ns
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	4 610	4 367	4 126	4 087	3 802	-7,0%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 213	9 238	8 925	8 777	8 517	n.s
dont international entrant	511	401	344	219	195	-10,8%

Notes :

- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît.
- La fusion de France Télécom et d'Orange France courant 2013 entraîne la suppression des flux financiers et des volumes entre ces deux entités. Auparavant, les deux sociétés se vendaient des prestations de gros d'interconnexion et d'accès.
- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles

a) Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Le revenu de l'ensemble des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes est de 4,7 milliards d'euros en 2013. Le revenu des prestations d'accès de gros haut débit représente désormais plus de la moitié des revenus de gros des services fixes avec 2,5 milliards d'euros (+10,1% en un an). Ce revenu inclut les prestations de liens d'aboutement ou de liaison partielle terminale pour un montant d'environ 140 millions d'euros.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) est de 114,3 milliards de minutes en 2013. Une partie de la baisse de ce trafic (-15 milliards de minutes par rapport à 2012) provient de la fusion entre Orange et France Télécom, l'autre partie de la baisse s'explique par le recul important du trafic à destination des postes fixes et au départ des réseaux fixes (recul d'environ 9 milliards de minutes), le trafic de détail au départ des téléphones mobiles augmentant à l'inverse de plus de 3 milliards de minutes.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe (yc VGA)	2 747	2 783	2 594	2 418	2 216	ns
dont trafic international entrant	365	289	262	171	159	-7,5%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	14	6	4	3	2	-17,5%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 842	2 082	2 200	2 269	2 498	10,1%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 602	4 871	4 799	4 690	4 716	ns

Note:

- Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,08 c€ au 1^{er} juillet 2013 contre 0,15 c€ depuis le 1^{er} juillet 2012 (décision 2011-0926) et 0,3 c€ depuis le 1^{er} octobre 2011.

- Les prestations de gros d'accès haut débit : revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream. Sont également inclus les revenus tirés des prestations de location de liaisons d'aboutement (LA) et partielle terminale (LPT). Le tarif du dégroupage total a été modifié à partir du 1^{er} mai 2013 à 8,90. Il était de 8,80€ depuis le 1^{er} janvier 2012 contre 9,00€ précédemment.

Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	137 481	139 279	133 915	129 035	113 795	ns
dont trafic international entrant	9 443	8 327	9 245	8 899	9 210	3,5%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	2 565	1 394	873	575	457	-20,5%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	140 045	140 674	134 788	129 610	114 252	ns

Note : Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).

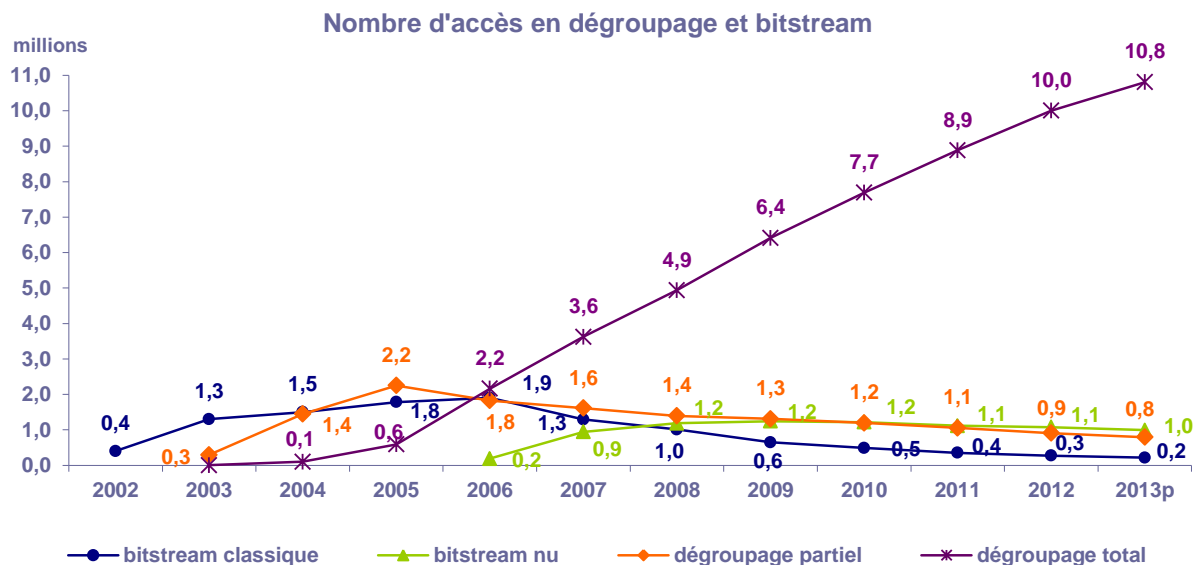
Dégroupage						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,309	1,194	1,055	0,906	0,793	-12,5%
Nombre de lignes totalement dégroupées	6,414	7,690	8,886	10,004	10,808	8,0%
Nombre de lignes dégroupées	7,723	8,884	9,942	10,910	11,601	6,3%

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,245	1,219	1,115	1,076	0,993	-7,7%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	0,647	0,487	0,352	0,271	0,214	-21,0%
Nombre total de lignes	1,892	1,706	1,467	1,347	1,207	-10,4%

Note : le « bitstream » correspond à une offre de gros qui permet aux opérateurs alternatifs, via un raccordement sur un point de livraison (régional ou national) de l'opérateur historique, de commercialiser des services à haut débit dans les zones dans lesquelles ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

Le nombre de lignes louées (dégroupage, bitstream) à l'opérateur historique par les opérateurs alternatifs augmente d'année en année. En 2013, il s'élève à 12,8 millions, soit une progression de 550 000 en un an. La croissance est portée entièrement par l'accroissement du nombre de lignes en dégroupage total (10,8 millions de lignes à la fin du mois de décembre 2013) qui s'élève à 800 000 sur un an. Le dégroupage total représente 84% de l'ensemble des accès haut débit (dégroupage et bitstream) achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs.

Le nombre de lignes partiellement dégroupées (0,8 million, en recul de 110 000 lignes en un an), comme celui des lignes en « bitstream », décline depuis cinq années. En décembre 2013, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » est de 214 000, en baisse de 21,0% par rapport à décembre 2012, tandis que le nombre de lignes en « bitstream ADSL nu » diminue 7,7% en un an (moins d'un million de lignes).



b) Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles

Les revenus des prestations d'interconnexion entre opérateurs de réseaux mobiles diminuent sous l'effet des baisses successives des tarifs des terminaisons d'appels voix et SMS (de l'ordre de 36% pour la voix et de 20% pour les SMS en 2013, cf. notes ci-dessous). Au total, en 2013, les revenus d'interconnexion voix et SMS sont de 2,5 milliards d'euros contre un peu moins de trois milliards d'euros en 2012 (-15,0% en un an après -17,3% en 2012) alors qu'ils étaient quasiment stables entre 2007 et 2009 autour de 4,3 milliards d'euros de revenus annuels.

Le revenu lié aux prestations de terminaisons de la voix (1,1 milliard d'euros) enregistre, cette année encore, la plus forte baisse puisqu'il décroît de 23,8% en un an après des baisses de l'ordre de 20% à 30% par an depuis 2010.

Le revenu issu des prestations de la terminaison d'appel des SMS (1,4 milliard d'euros) décroît de 6,5% en un an (soit 100 millions d'euros), après -2,7% en 2012. Jusqu'en 2012, il augmentait constamment sous l'effet de la croissance des volumes consommés.

Les différentes baisses de tarifs des terminaisons d'appels mobiles se sont traduites, sur le marché de détail, par la généralisation d'offres d'abondance vers tous les opérateurs, que ce soit au départ des réseaux fixes ou des réseaux mobiles.

La croissance du volume d'appels mobiles vers les réseaux mobiles tiers était déjà significative en 2011 (+10,8% en un an, +3,5 milliards de minutes), elle s'est accentuée en 2012 et 2013 avec une progression de plus de 10 milliards de minutes par an (+ 11,8 milliards de minutes en 2013), en lien avec l'arrivée d'un nouvel opérateur de réseau, Free Mobile. Sur le marché de gros, ces évolutions se traduisent par une augmentation de 18,3% après 30,0% en 2012 du volume de minutes d'interconnexion qui s'élève à 86,0 milliards de minutes en 2013.

Le trafic de SMS à destination d'un réseau mobile tiers s'accroît de près de 15 milliards de messages en un an, soit un total de 123,2 milliards de messages en 2013.

Après un doublement en 2012, le revenu perçu par les opérateurs de réseaux mobiles pour les prestations pour l'accès et le départ d'appel vendus aux opérateurs virtuels hébergés sur leur réseaux ou pour des prestations d'itinérance augmente de 14,3% en 2013.

Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs pour les réseaux mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services d'interconnexion (hors SMS)	3 268	2 688	2 032	1 456	1 109	-23,8%
dont trafic international entrant	147	112	82	47	37	-22,7%
dont Roaming in des abonnés étrangers	560	501	496	407	322	-20,9%
Ventes d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance	248	371	531	1 114	1 274	14,3%
SMS entrants	1 094	1 308	1 563	1 517	1 418	-6,5%
Total des revenus (interconnexion, accès et itinérance)	4 610	4 367	4 126	4 087	3 802	-7,0%

Volumés des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Ensemble des minutes d'interconnexion	46 046	49 170	58 109	72 682	85 999	18,3%
dont trafic international entrant	2 433	2 434	2 622	2 769	3 594	29,8%
dont Roaming in des abonnés étrangers	1 865	1 945	1 973	1 998	2 148	7,5%
SMS entrants (millions)	33 856	57 232	82 104	108 891	123 206	13,1%
SMS roaming in (millions)				902	938	4,0%
Volume de données en roaming in (en téra octets)				398	764	92,2%

Ventes aux MVNOs et itinérance nationale						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 770	3 831	6 439	27 354	40 309	47,4%
Millions de SMS vendus aux MVNO pour l'accès et le départ				35 802	60 045	67,7%
Volume de données vendues en gros (en téra octets)				8 413	14 872	76,8%

Notes :

- A partir du 1^{er} janvier 2013, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est de 0,8 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles Bouygues Telecom, Orange France et SFR contre 1,0 c€/min entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 décembre 2012 et 1,5 c€/min entre le 1^{er} janvier 2012 et le 30 juin 2012. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} juillet 2013 de 0,8 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO contre 1,1 c€/min entre le 1^{er} janvier 2013 et le 30 juin 2013 et 1,6 c€/min depuis le 1^{er} juillet 2012.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} janvier 2013. Elle était de 1,5 c€/SMS en métropole entre le 1^{er} juillet 2011 et le 1^{er} juillet 2012.

L'historique des tarifs est disponible sur le site : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8080>.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2013 de 29c€ HT à 0,24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 9c€/message à 8c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 70c€/Mo à 45c€/Mo.

- Les tarifs de gros ont été fixés à partir du 1^{er} juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS et à 10cts€/min pour la voix (contre 3cts€/message pour les SMS et 14cts€/min pour la voix pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013). Le tarif de gros de l'internet mobile est fixé à 15cts€/Mo du 1^{er} juillet 2013 au 1^{er} juillet 2014 (contre 25cts€/Mo pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013).

Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.

- Les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale ne sont pas inclus dans les revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles.

- Le « roaming-in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des versements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

Les services sur réseaux fixes (marché de détail)

2.3 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

2.3.1 Revenus des services fixes et trafic de téléphonie

L'ensemble des revenus des services fixes est en repli pour la troisième année consécutive (-3,0% sur un an). Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes) diminue depuis cinq ans sur un rythme annuel de 10% à 15%. En 2013, ce revenu atteint 4,6 milliards d'euros dont la quasi-totalité correspond aux revenus des abonnements et des communications sur le RTC. Le revenu du haut et très haut débit représente avec 10,3 milliards d'euros en 2013, une part croissante de l'ensemble du revenu des services fixes (69%, +4 points en un an). Il progresse de 2,2% en 2013 (contre environ +6% en 2012 et 2011). La croissance de ce revenu est entièrement portée par le revenu des accès lié à l'augmentation du nombre d'abonnements. Le revenu des communications facturées en supplément du forfait recule depuis trois ans, en raison d'une part de l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits, et d'autre part de la baisse des volumes consommés. Les autres revenus liés à l'accès à internet, sont stables en 2013 (-0,2% sur un an).

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus du bas débit	8 100	7 287	6 226	5 305	4 621	-12,9%
Abonnements et communications en RTC	7 809	7 039	6 064	5 198	4 554	-12,4%
Internet bas débit	71	46	31	20	14	-29,5%
Publiphonie et cartes	220	202	131	87	52	-39,9%
Revenus du haut et du très haut débit	8 145	8 983	9 529	10 060	10 282	2,2%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	6 691	7 309	7 738	8 177	8 447	3,3%
Communications VLB facturées	716	803	736	612	567	-7,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	738	871	1 054	1 270	1 268	-0,2%
Ensemble des revenus des services fixes	16 245	16 269	15 755	15 365	14 902	-3,0%

Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).

L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en VLB, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit ».

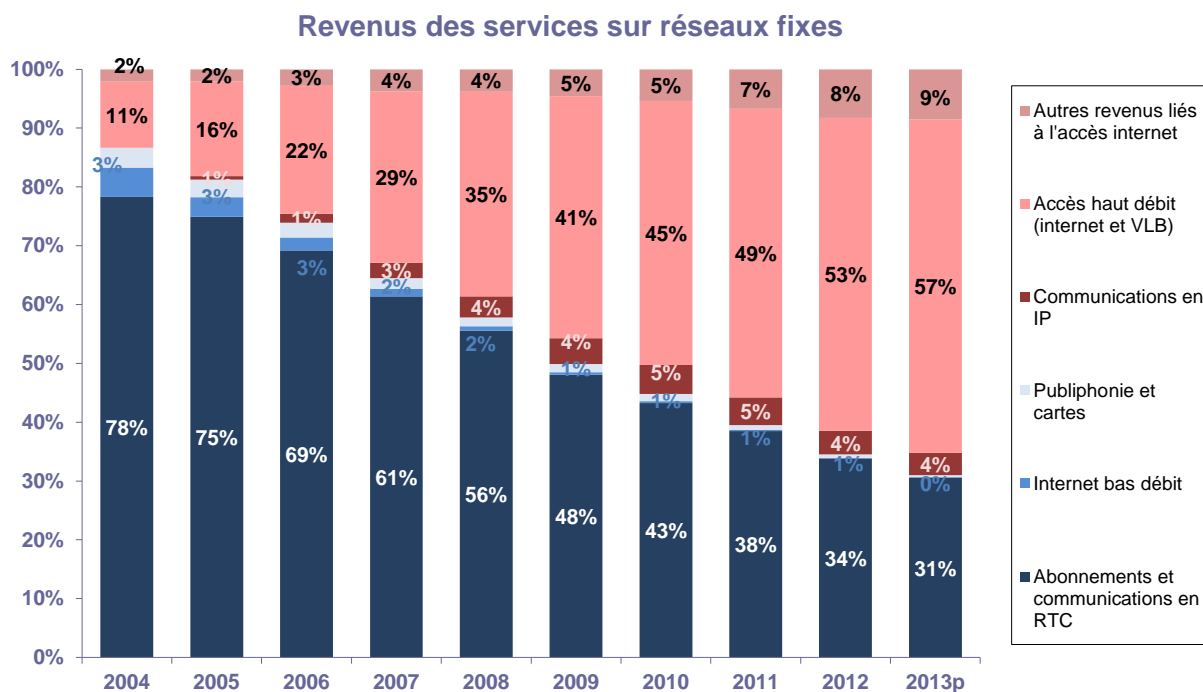
Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit telles que le revenu des abonnements à un service de télévision, celui des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande... dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de communications électroniques et couplés à l'accès internet.

Volumés de l'ensemble de la téléphonie fixe						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	53 016	46 509	38 282	33 016	29 303	-11,2%
Publiphonie et cartes	1 559	1 551	977	704	348	-50,6%
Communications en voix sur large bande	56 438	65 346	73 018	80 042	72 766	-9,1%
Ensemble téléphonie fixe	111 012	113 406	112 277	113 763	102 417	-10,0%

Le volume de l'ensemble des communications vocales sur les réseaux fixes atteint 102,4 milliards de minutes en 2013, dont 71% de communications en voix sur large bande.

Après cinq années de quasi stabilité autour de 110 milliards de minutes, le volume des communications fixes est en chute en 2013 avec un recul de 10,0% en un an. Le reflux du trafic RTC, entamé il y a plus de quinze ans, se poursuit (-11,2% en 2013) mais n'est plus compensé, comme c'était le cas depuis l'année 2004, par l'augmentation du trafic de voix sur large bande. En effet, ce dernier est, pour la première fois, en très net retrait par rapport à 2012 (-9,1%).

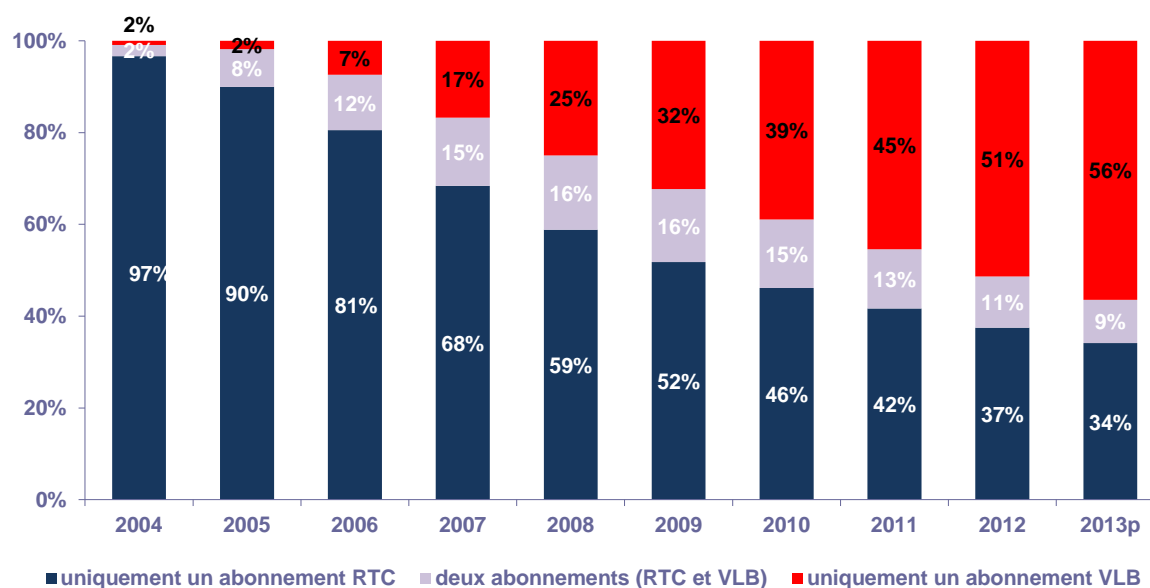


2.3.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre total de lignes fixes	35,456	35,431	35,771	35,735	35,712	-0,1%
dont lignes bas débit uniquement	18,357	16,336	14,913	13,395	12,198	-8,9%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit ds)	5,638	5,313	4,599	3,989	3,368	-15,6%
dont lignes haut débit uniquement	11,461	13,782	16,259	18,351	20,146	9,8%

Le nombre de lignes fixes, 35,7 millions de lignes au 31 décembre 2013, est stable par rapport à celui relevé à la fin de l'année 2012. En revanche, la nature de la ligne qui supporte l'abonnement téléphonique continue d'évoluer et, alors que le nombre de lignes uniquement bas débit est en constante diminution, les lignes qui ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur large bande s'accroissent parallèlement. Ces lignes (20,1 millions de lignes à la fin de l'année 2013, soit 1,8 million de plus qu'en 2012) représentent, 57% du nombre total de lignes (+4 points en un an). Leur progression est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (dégrouper total et offres équivalentes de type bitstream nu) dont le volume augmente de 1,4 million en un an.

Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques



Le nombre de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (34% en 2013, en baisse de 3 points) diminue chaque année depuis 2004. Jusqu'en 2008, la pratique du multi-abonnement sur une même ligne s'était développée, les clients conservant leur abonnement téléphonique « classique », lors de leur souscription à un abonnement en voix sur large bande. Mais, depuis plusieurs années, le nombre de ces double-abonnements décroît rapidement, la proportion de lignes avec deux abonnements est désormais de 9% (en baisse de 2 points en un an), soit 3,4 millions de lignes, en recul de 620 000 en un an.

Précision sur les lignes et les abonnements

Jusqu'en 2004, les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires.

En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

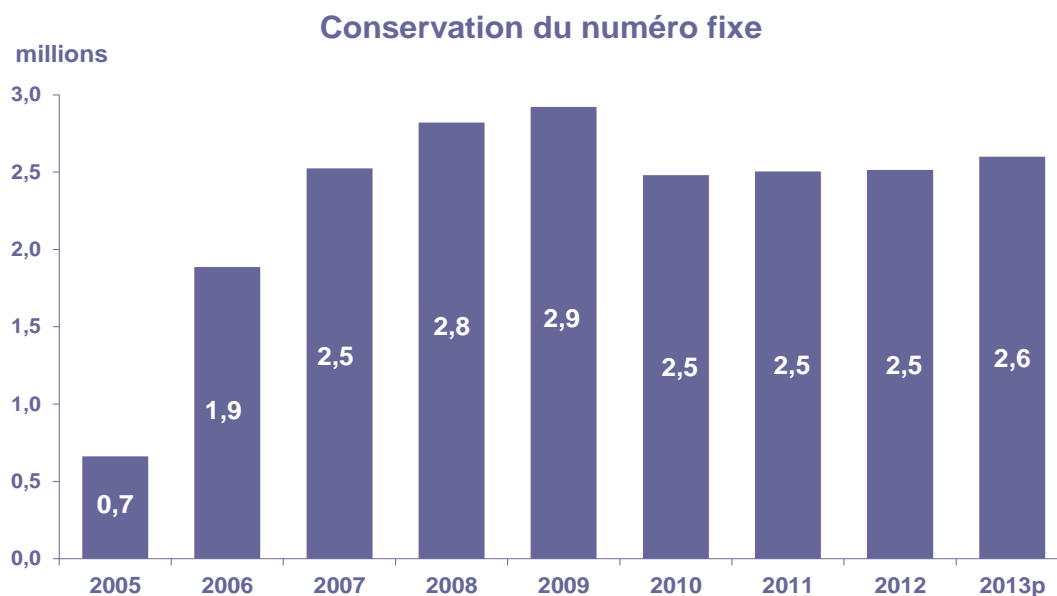
Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : ✓ les abonnements RTC ;
 ✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l'abonnement.

2.3.3 La conservation des numéros fixes

Conservation du numéro						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,921	2,481	2,505	2,514	2,602	3,5%

Depuis 2010, le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients suite à un changement d'opérateur est relativement stable, avec 2,5 à 2,6 millions de numéros par an.



2.4 Le bas débit

2.4.1 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes bas débit						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	23,995	21,649	19,512	17,371	15,566	-10,4%
dont abonnements issus de la VGAST	1,116	1,298	1,667	1,790	1,617	n.s

Notes :

- le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC) a été revu à la hausse à la suite d'une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

- le nombre d'abonnements à l'offre de gros au service téléphonique (VGAST) est impacté en 2013 par la fusion intervenue entre France Télécom et Orange France. En outre, le niveau des abonnements commercialisés par les opérateurs alternatifs a été réévalué à la hausse pour les années précédentes.

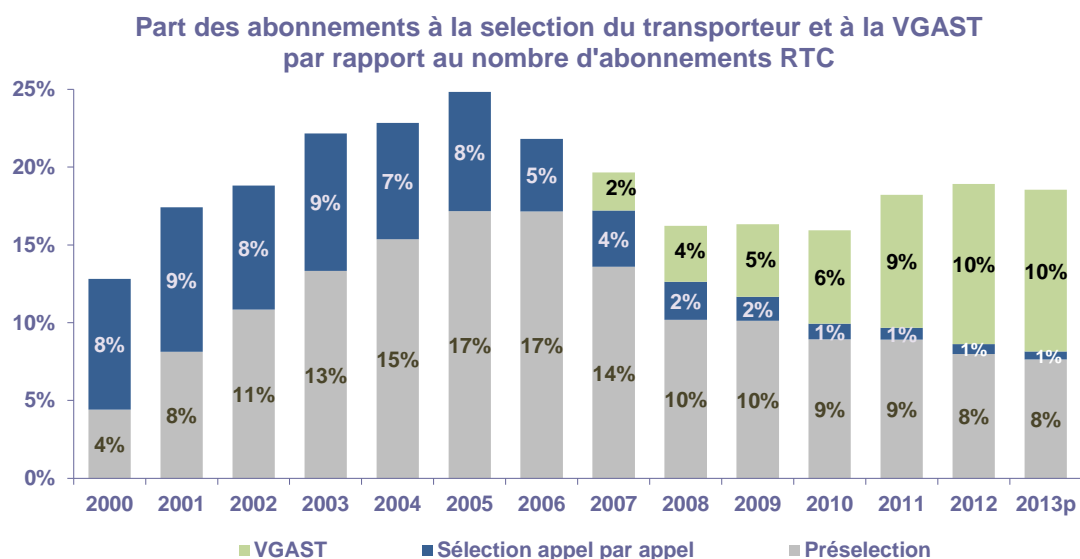
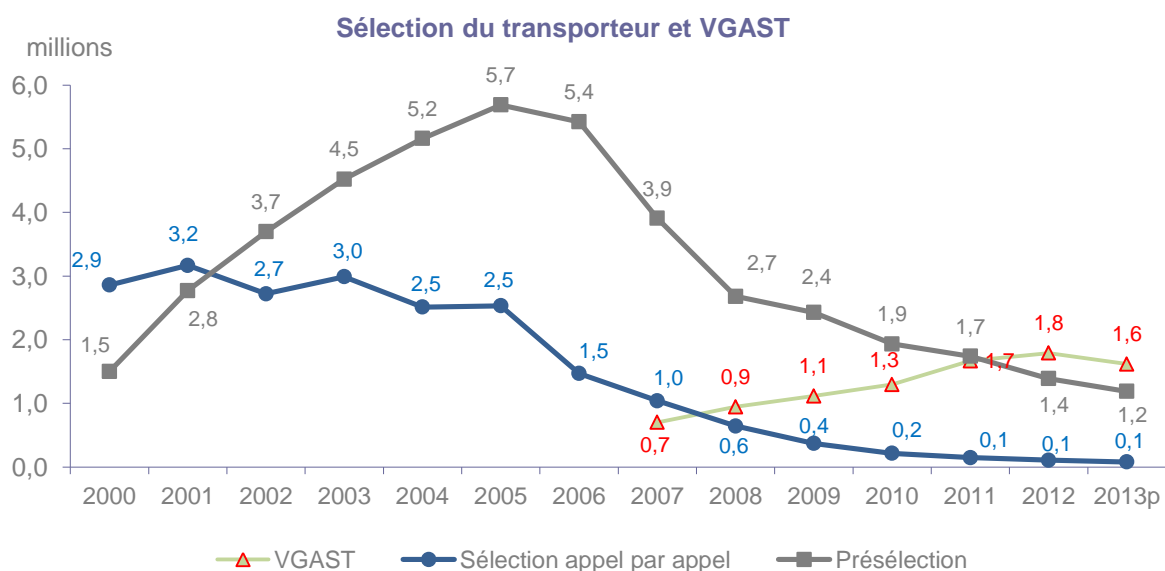
Le nombre d'abonnements au service téléphonique sur le RTC est de 15,6 millions à fin décembre 2013 soit 1,8 million de moins qu'au 31 décembre 2012. Certains abonnements au service téléphonique par le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs à partir de l'offre de gros de l'abonnement (VGAST) de l'opérateur historique. La part de ces abonnements dans l'ensemble des abonnements bas débit représente 10% à la fin de l'année 2013, soit 1,6 million. Leur nombre est impacté par la fusion intervenue en juin 2013 entre France Telecom et Orange France, puisque Orange achetait ces offres pour les commercialiser sur le marché entreprises.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,373	0,217	0,148	0,108	0,080	-25,9%
Abonnements à la présélection	2,428	1,934	1,740	1,389	1,190	-14,3%
Abonnements à la sélection du transporteur	2,800	2,152	1,888	1,497	1,270	-15,2%

Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGA.

Le nombre d'abonnements à la sélection du transporteur est en recul constant depuis 2005 et baisse en 2013 de 230 000 abonnements. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 1,2 million tandis que la sélection appel par appel ne concerne plus que 80 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit n'évolue quasiment pas par rapport à l'année précédente. La présélection représente un peu moins de 8% des abonnements et la sélection appel par appel 0,5%.



b) Le revenu de l'accès, des abonnements et des communications par le RTC

Le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC diminue au même rythme que le nombre des abonnements, soit une baisse d'environ 10% par an depuis cinq années.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	4 736	4 362	3 980	3 558	3 224	-9,4%

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro, ...).

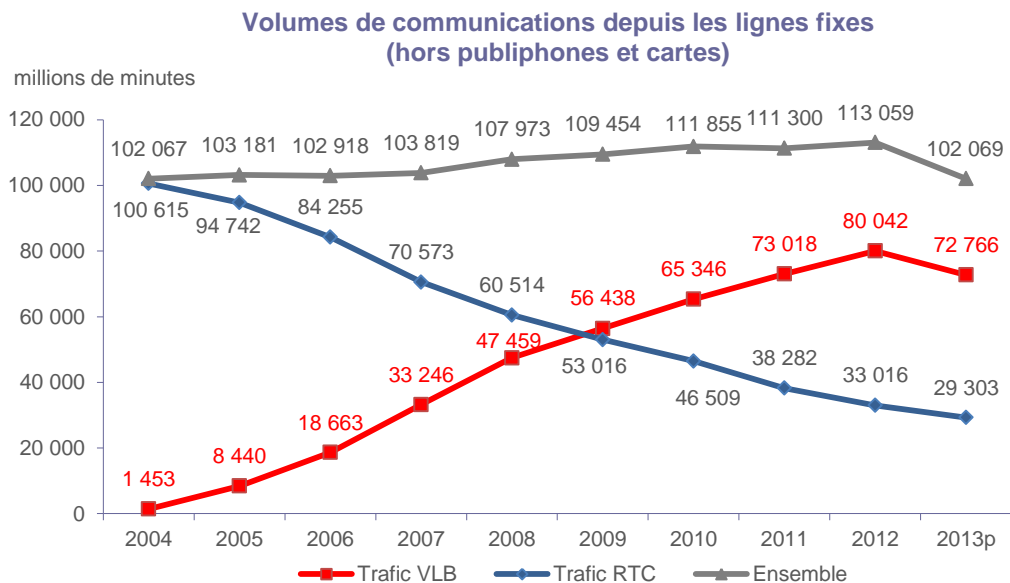
Le marché des communications sur le RTC représente en 2013 un revenu de 1,3 milliard d'euros pour un volume de trafic de 29,3 milliards de minutes. La baisse des revenus des communications RTC s'est opérée en 2013 sur un rythme annuel d'environ 20% et ce, quelle que soit la destination des appels (national, international ou vers les mobiles), la baisse du volume des communications se faisant sur un rythme moins élevée, autour de 10%.

Les communications en RTC représentent 70% des revenus des communications depuis un poste fixe (+3 points par rapport à 2012), mais moins d'un tiers des minutes émises au départ des postes fixes (29,3 milliards de minutes). La proportion des minutes RTC qui baissait depuis près de dix ans face à l'expansion de la voix sur large bande, est stable en 2013 (à 29%) en raison du recul dans les mêmes proportions des communications émises en VLB.

Pour les communications vers les postes fixes en national, le revenu du RTC atteint 93% (-1 point en un an) tandis que le volume correspondant représente seulement un tiers du volume national total (33%, stable). Un peu plus d'un tiers du revenu des communications vers l'international (35%, -3 points) provient du RTC, ces communications représente à peine plus de 10% en volume (11%, -1 point). Les communications vers les mobiles représentent 60% du revenu (-4 points) et 25% en volume (proportion inchangée par rapport à 2012).

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications vers fixe national	1 698	1 497	1 126	955	789	-17,3%
Communications vers l'international	307	261	219	151	122	-19,4%
Communications vers mobiles	1 067	919	739	535	419	-21,6%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	3 072	2 677	2 084	1 640	1 330	-18,9%

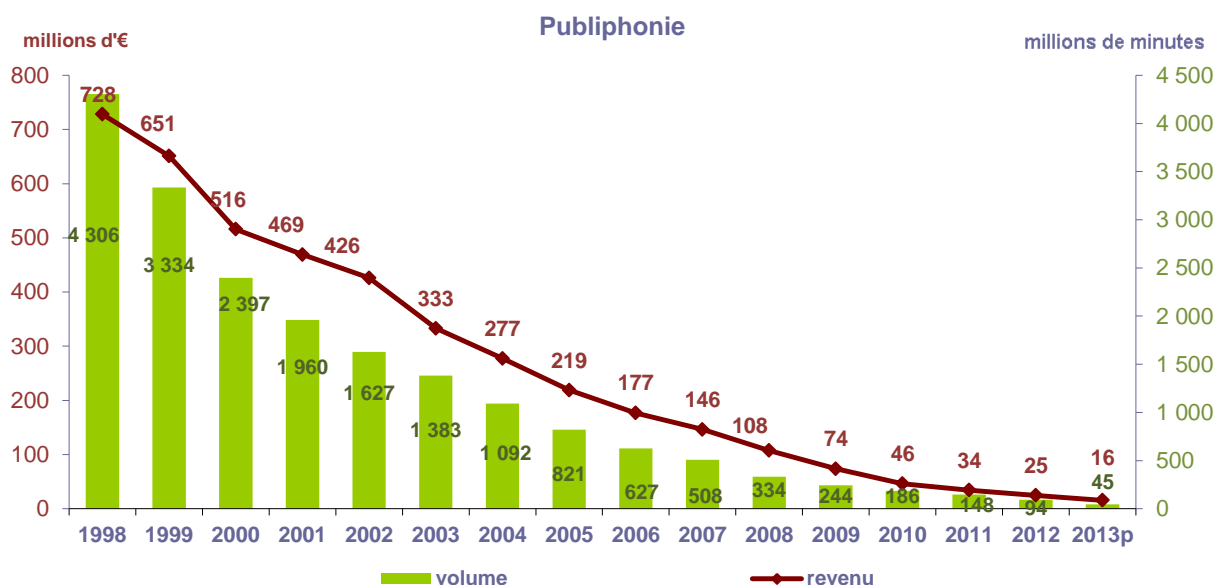
Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications vers fixe national	42 017	36 717	29 872	26 099	22 981	-11,9%
Communications vers l'international	2 548	1 976	1 673	1 361	1 254	-7,9%
Communications vers mobiles	8 452	7 816	6 737	5 556	5 068	-8,8%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	53 016	46 509	38 282	33 016	29 303	-11,2%



2.4.2 La publiphonie et les cartes

Le déclin rapide du marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie, amplifié par l'arrivée d'opérateurs de téléphonie mobile dits « ethniques » en 2010, se poursuit en 2013 avec des baisses annuelles comprises entre 40% et 50% en volume comme en valeur. Le volume global de minutes de ce segment représente 350 millions de minutes pour un peu plus de 50 millions d'euros en 2013. Le nombre de publiphones s'est réduit de près de 22 000 en un an.

Publiphonie						
	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€HT)	74	46	34	25	16	-36,5%
Volumes des communications (millions de minutes)	244	186	148	94	45	-52,4%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	142 648	137 311	129 391	116 626	94 455	-19,0%



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	146	155	96	62	37	-41,3%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 315	1 364	829	611	304	-50,3%

Note: Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :

- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;
- les cartes prépayées : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.

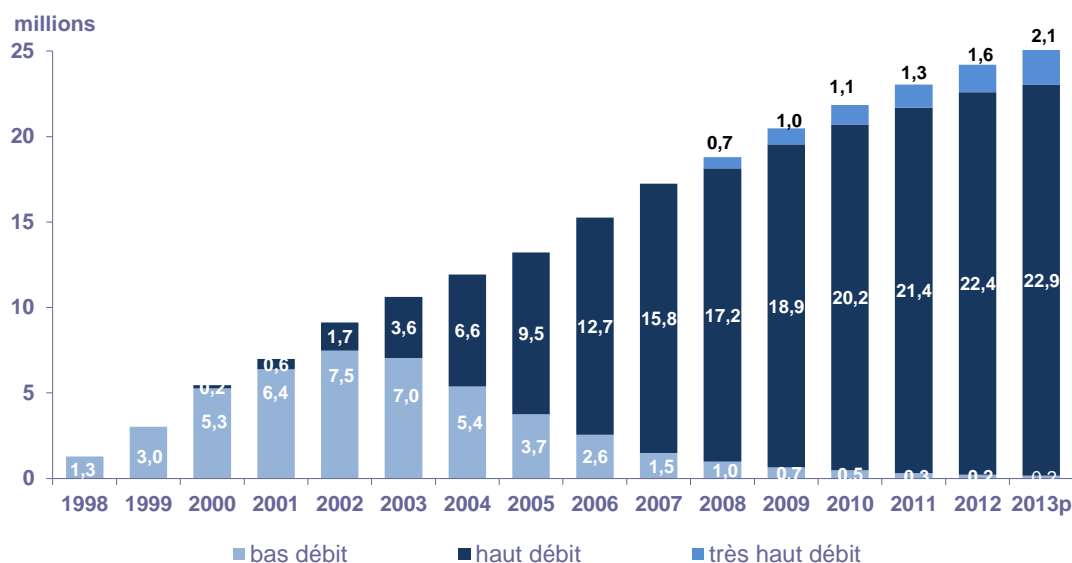
L'observatoire ne couvre pas la totalité du marché des cartes, la plupart des entreprises qui les commercialisent n'étant pas soumises à déclaration auprès de l'ARCEP.

2.4.3 L'accès à internet en bas débit

Depuis 2005, le rythme annuel de baisse du nombre d'abonnements à internet en bas débit et du revenu correspondant se situe entre 30% et 40% par an. Le nombre d'abonnements est, de 155 000 à la fin de l'année 2013, contre 225 000 un an auparavant, pour un revenu de 14 millions d'euros. La décroissance du volume de trafic internet bas débit est encore plus rapide avec un trafic divisé par deux par rapport à l'année 2012. La consommation des clients est par conséquent en nette diminution : ils se sont connectés en moyenne 4h49 par mois en 2013 contre 6h41 en 2012 et 8h15 en 2011.

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros HT)	71	46	31	20	14	-29,5%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit	0,651	0,483	0,312	0,225	0,155	-31,1%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	5 916	3 857	2 363	1 291	659	-48,9%

Nombre d'abonnements à internet sur réseaux fixes



2.5 Le haut et le très haut débit

2.5.1 L'accès à internet en haut débit et très haut débit

Le nombre d'accès à internet haut et très haut débit s'élève à 24,9 millions au 31 décembre 2013 dont 22,5 millions en ADSL. Au total, il progresse de près d'un million en un an (+4,0%), les accès au très haut débit représentant près de la moitié (46%) de cette croissance. Le nombre de souscriptions au très haut débit, incluant les accès VDSL2 dont le débit est supérieur à 30 Mbits/s, augmente de 450 000 sur un an (+27,9%) et dépasse le seuil de deux millions à la fin de l'année 2013. Le nombre d'abonnements à la fibre jusqu'à l'abonné continue d'augmenter sur un rythme élevé (+72,2% en un an soit 234 000 abonnements supplémentaires). Les autres abonnements très haut débit progressent également tant pour les accès dont le débit est compris entre 30 et 100 Mbits/s (+11,1% sur un an soit +74 000) que pour ceux dont le débit est supérieur à 100 Mbits/s (+23,0% sur un an soit +143 000). Depuis trois ans, les souscriptions au très haut débit progressent plus vite que le déploiement : le nombre de logements éligibles aux offres très haut débit en FttH est de près de 3,0 millions à fin 2013 et s'est accru de 38% en un an. Sur ce nombre de logements, 18,2% sont effectivement équipés d'un abonnement à la fibre, soit 4 points de plus en un an. En ce qui concerne le réseau en câble co-axial, 8,6 millions de logements sont éligibles à des offres très haut débit (+2,0% sur un an), dont 5,2 millions sur des accès disposant d'un débit supérieur à 100 Mbits/s.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Accès haut débit	18,888	20,231	21,391	22,368	22,869	2,2%
dont accès xDSL	18,584	19,863	20,985	21,979	22,461	2,2%
dont autres abonnements haut débit	0,304	0,367	0,406	0,388	0,409	5,2%
Accès très haut débit	0,951	1,128	1,348	1,616	2,067	27,9%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s*	0,883	0,663	0,685	0,670	0,745	11,1%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps		0,345	0,466	0,621	0,764	23,0%
dont abonnements en fibre optique de bout en bout	0,069	0,120	0,197	0,324	0,558	72,2%
Nombre d'abonnements au haut et très haut débit	19,839	21,359	22,739	23,984	24,937	4,0%

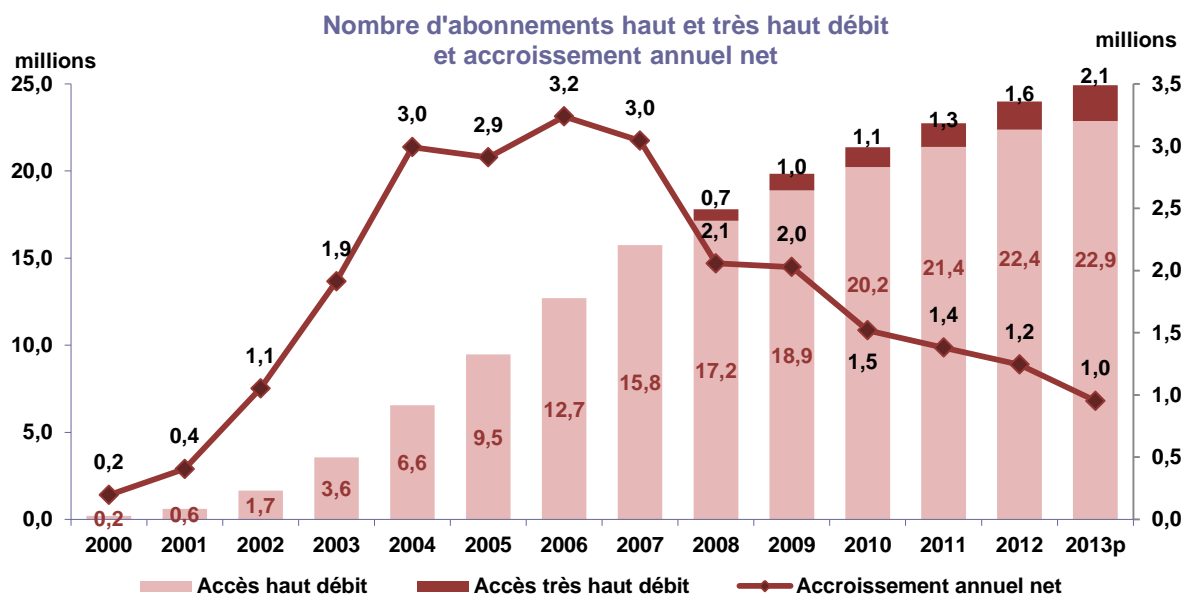
* y compris les abonnements vdsl 2 dont le débit est supérieur à 30 megabits/s

Notes :

- Le nombre d'abonnements internet à haut et très haut débit sur réseaux fixes inclut les abonnements xDSL, câble, fibre optique, BLR, satellite et wifi. Il n'inclut pas les raccordements dédiés pour les entreprises, comptabilisés en services de capacité (et publiés dans les enquêtes annuelles définitives) ;

- Sont comptabilisés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s : ces abonnements concernent des réseaux en fibre optique de bout en bout (c'est-à-dire supportant un accès à internet via une boucle locale optique mutualisée ou via une boucle locale optique dédiée), des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA), ainsi que les abonnements VDSL2 lorsque l'abonné est situé suffisamment près de l'équipement actif de l'opérateur pour bénéficier d'un débit égal ou supérieur à 30 Mbits/s. Le nombre des abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié ;

- Un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouperage ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.



2.5.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements

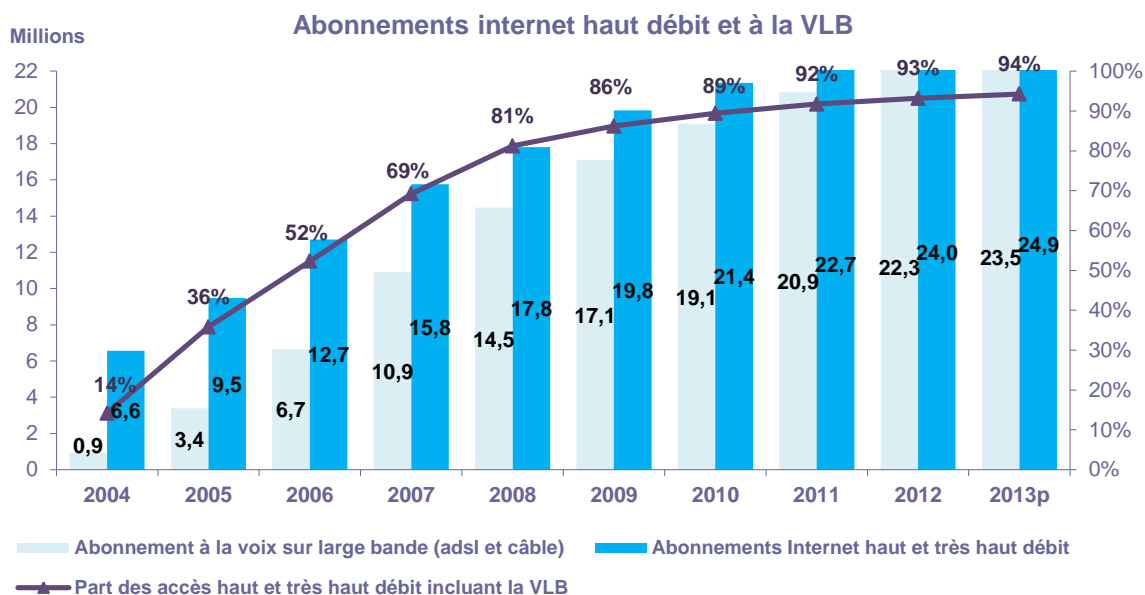
Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande (accès DSL, câble ou en fibre optique) atteint 23,5 millions au 31 décembre 2013, en progression de 1,2 million sur un an. Les souscriptions sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC représentent les trois quart des abonnements en voix sur large bande (18,2 millions, en progression de +1,4 million en un an).

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	17,099	19,095	20,858	22,340	23,514	5,3%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	10,577	12,810	14,921	16,779	18,186	8,4%

Note : Abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xdsl sans abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas notamment des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de types « ADSL nu ».

La quasi-totalité des abonnements à internet en haut ou très haut débit est couplée avec un abonnement à la téléphonie sur large bande et cette proportion s'accroît de façon continue (94% à fin 2013, +1 point en un an).

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements à la VLB	17,099	19,095	20,858	22,340	23,514	5,3%
Abonnements Internet haut et très haut débit	19,839	21,359	22,739	23,984	24,937	4,0%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	86%	89%	92%	93%	94%	16,1%



Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande quel que soit le support (DSL ...).

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande», les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à l'internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par «voix sur internet» les services de communications vocales utilisant le réseau public d'accès à l'internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Les communications au départ des services de voix sur large bande comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur l'internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

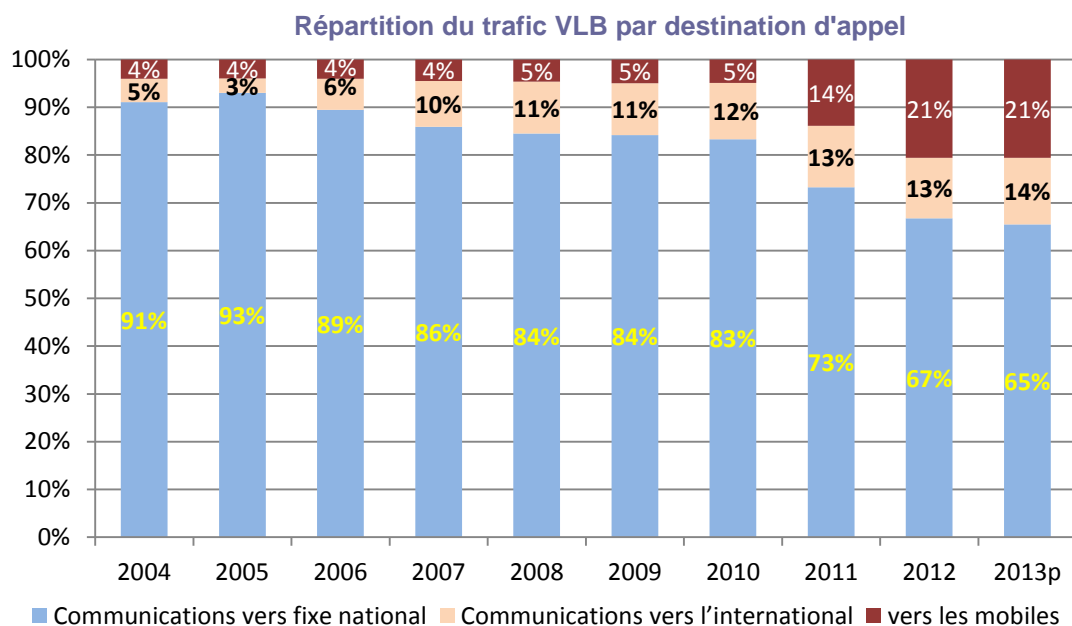
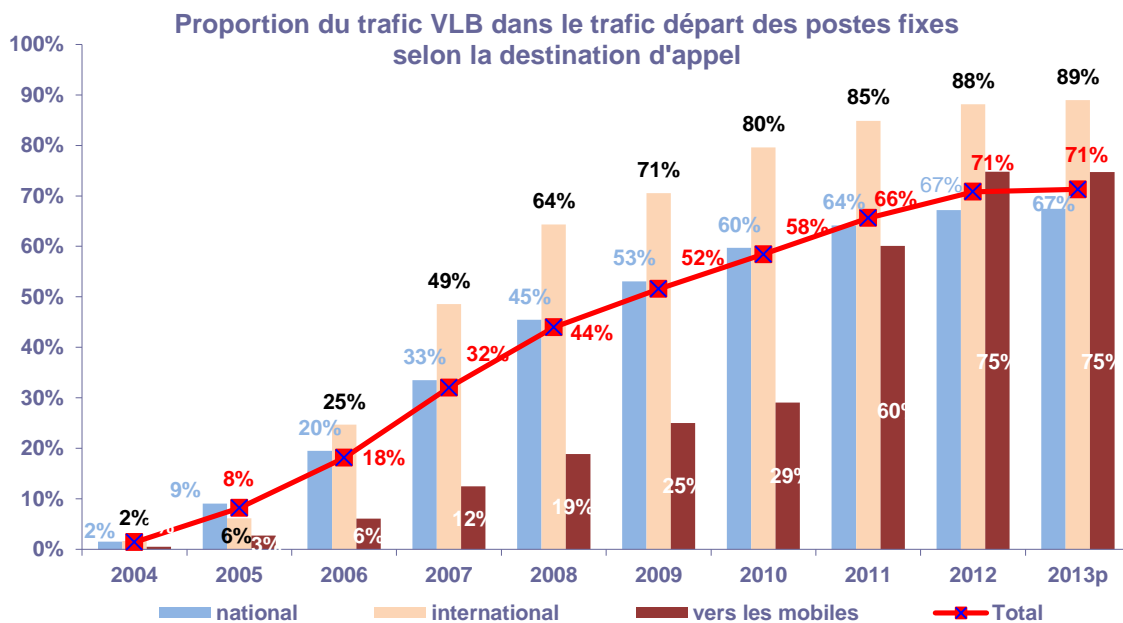
b) Les communications en voix sur large bande (VLB) depuis les lignes fixes

Le volume d'appels émanant des accès haut débit, jusque-là en croissance continue et rapide a connu un net coup d'arrêt en 2013. Le trafic émis depuis les « box » fixes, 72,8 milliards de minutes, est pour la première fois en baisse (-9,1% par rapport à l'année 2012, soit 7,3 milliards de minutes en moins).

En effet, les offres d'abondance au départ des téléphones mobiles sont venues concurrencer les communications émises en voix sur large bande depuis les postes fixes. Cette concurrence s'exerce à la fois pour les communications à destination des postes fixes nationaux (47,7 milliards de minutes, en baisse de 5,8 milliards de minutes sur un an) mais aussi pour celles à destination des mobiles (15,0 milliards de minutes, en baisse de 1,5 milliard de minutes). Seul le volume de trafic à destination de l'étranger (10,1 milliards de minutes) ne diminue pas en 2013, mais sa croissance est résiduelle par rapport à celles des années précédentes (+21 millions de minutes, contre +700 millions de minutes en 2012 et 1,7 milliard de minutes en 2011).

Au total, la voix sur large bande représente (comme en 2012) 71% du trafic au départ des postes fixes en 2013. La proportion de VLB est inchangée pour les communications nationales (67%) et pour les communications à destination des mobiles (75%). Seule la proportion de voix sur large bande pour les communications à destination de l'international (89%) progresse d'un point.

Volumés des communications en VLB depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications vers fixe national	47 519	54 439	53 486	53 443	47 655	-10,8%
Communications vers l'international	6 101	7 706	9 390	10 112	10 133	0,2%
Communications vers mobiles	2 818	3 201	10 141	16 487	14 978	-9,2%
Volumés au départ des accès en VLB	56 438	65 346	73 018	80 042	72 766	-9,1%



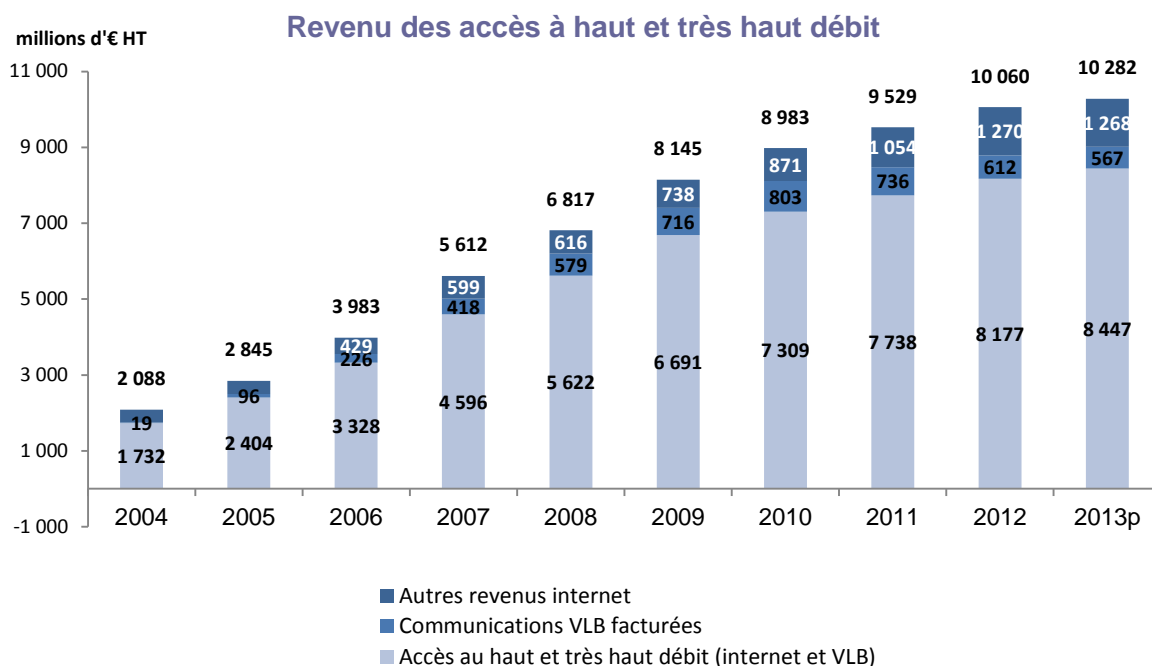
L'usage de la ligne téléphonique fixe diffère selon que les clients sont équipés ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet trois fois plus de leurs appels à l'international que les abonnés à la téléphonie classique (14% des volumes de

minutes contre 4% au départ du réseau téléphonique commuté) et ces proportions évoluent peu au cours des dernières années. La proportion du trafic VLB au départ des box et à destination des mobiles est passée, avec l'inclusion dans les forfaits d'accès à internet des appels vers les mobiles, de 5% en 2010 à 21% en 2012. Elle est stable en 2013 (17% sur le RTC). La proportion de minutes en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux à l'inverse diminue depuis trois ans (65%, -2 points sur un an), et est inférieure à celle des clients de la téléphonie classique (78%).

2.5.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Seul segment toujours en croissance (+2,2% en 2013), le revenu du haut débit atteint 10,3 milliards d'euros. L'essentiel de ce revenu provient du revenu de l'accès, 8,4 milliards en 2013, qui augmente sur un rythme proche de celui des souscriptions à internet (+3,3% en un an, soit 270 millions d'euros supplémentaires).

Le revenu des communications facturées au-delà du forfait recule depuis trois ans avec l'inclusion des appels vers les mobiles dans la plupart des abonnements (-7,4% en 2013). Après quatre années de forte croissance (+20% en rythme annuel), le revenu des services liés à l'accès à internet (recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit incluant notamment les services facturés, de téléchargements de musique, de vidéos à la demande ou la télévision) est stable en 2013 (1,3 milliard d'euros, -0,2%).



Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	6 691	7 309	7 738	8 177	8 447	3,3%
Communications VLB facturées	716	803	736	612	567	-7,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	738	871	1 054	1 270	1 268	-0,2%
Revenus du haut et du très haut débit	8 145	8 983	9 529	10 060	10 282	2,2%

Note : le revenu des communications au départ des accès en VLB ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

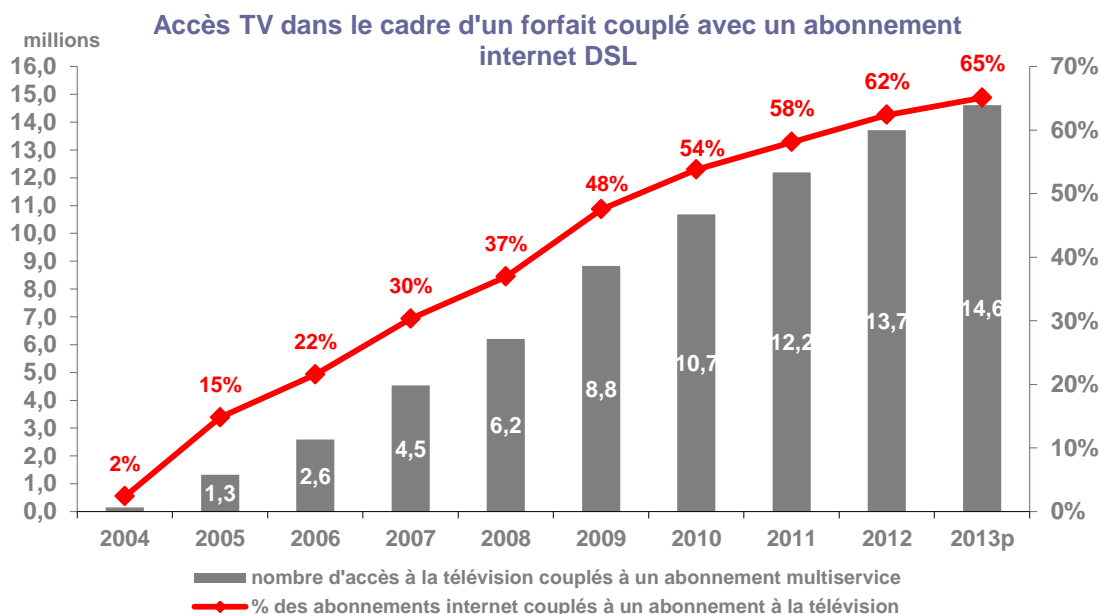
La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle inclut également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».

2.5.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision

Près de deux utilisateurs sur trois d'un service d'accès à internet par DSL ont accès à un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès couplés atteint 14,6 millions au 31 décembre 2013 et progresse de 900 000 en un an. La plupart de ces accès à un service de télévision sont fournis à l'utilisateur à partir de sa ligne DSL mais, un peu plus de 10% des accès à la télévision sont fournis à celui-ci via une liaison satellitaire.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements à la TV	8,831	10,683	12,193	13,710	14,615	6,6%
Abonnements Internet ADSL	18,584	19,863	20,985	21,979	22,461	2,2%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	48%	54%	58%	62%	65%	+3 points

Note : Cet indicateur couvre les abonnements « éligibles » à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce, quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type « multiplay » qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie). Le service de télévision peut alors être fourni soit par la ligne DSL soit par le satellite mais couplé à l'accès internet DSL.



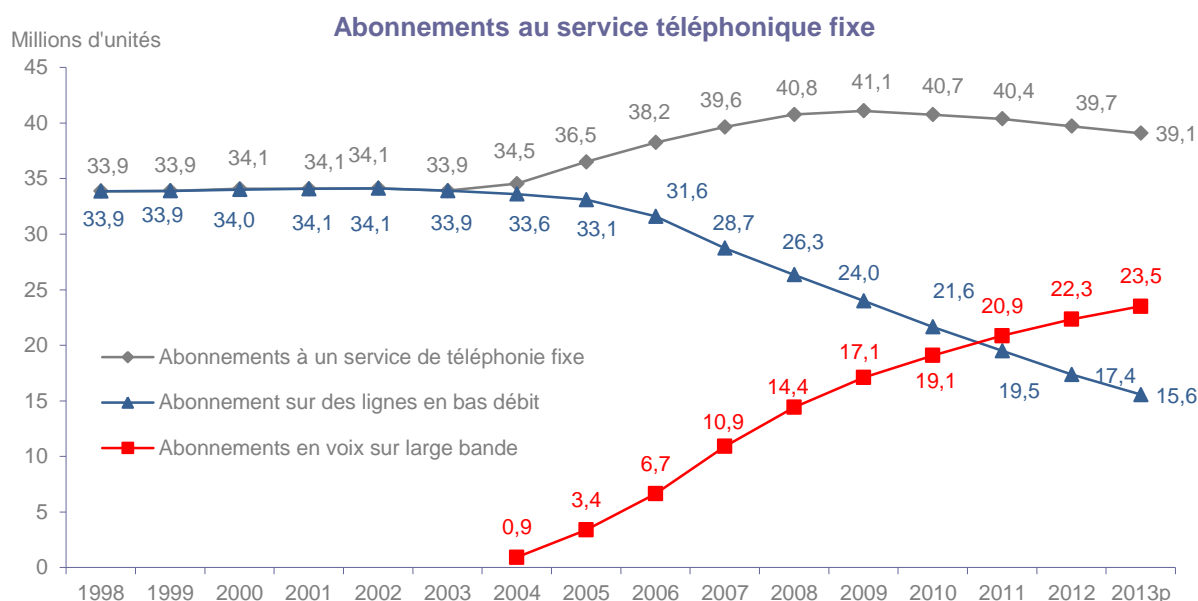
2.6 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

2.6.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,1 millions à la fin de l'année 2013. Après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009, il recule pour la quatrième année consécutive, perdant 630 000 abonnements en 2013, soit un niveau de baisse comparable à celui relevé en 2012 (-660 000 abonnements).

Le nombre des abonnements sur le RTC diminue de 1,8 million en 2013, contre un peu plus de deux millions par an sur les six années précédentes. Jusqu'en 2009, cette baisse était compensée par l'augmentation plus forte du nombre d'abonnements à la voix sur large bande, mais ce n'est plus le cas depuis 2010 en raison du ralentissement de l'accroissement annuel des souscriptions à la VLB (+2,0 millions en 2010, + 1,2 million en 2013). En outre, la baisse du nombre d'abonnements sur le RTC est depuis, alimentée par les résiliations des clients qui choisissent de ne pas conserver d'abonnement RTC en supplément de leur souscription à un service de voix sur large bande. Ainsi, le nombre de doubles abonnements a diminué de 600 à 700 000 abonnements au cours des trois dernières années (3,4 millions, -620 000 en 2013).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	23,995	21,649	19,512	17,371	15,566	-10,4%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	17,099	19,095	20,858	22,340	23,514	5,3%
Nombre d'abonnements	41,094	40,744	40,370	39,710	39,080	-1,6%



2.6.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)

En quatre ans, le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes a été divisé par deux, passant de 3,8 milliards d'euros en 2009 à 1,9 milliard d'euros en 2013. La baisse de ce revenu, -15,7% par rapport à l'année 2012, touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-7,4% en un an) que le revenu des communications en RTC, en retrait de 18,9%. La baisse du revenu touche toutes les communications quelle que soit leur destination.

Le volume total de communications depuis un poste fixe chute de 11 milliards de minutes (-9,7%) par rapport à celui de l'année 2012. La décre de volume de voix sur le RTC se poursuit depuis plus de dix ans et était jusque-là compensée par l'accroissement continu du trafic en voix sur large bande. En 2013, le volume de VLB baisse de 7,3 milliards de minutes par rapport à 2012.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications vers fixe national	1 768	1 577	1 220	1 020	850	-16,7%
Communications vers l'international	496	484	445	394	348	-11,6%
Communications vers mobiles	1 523	1 419	1 155	838	700	-16,4%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	3 788	3 480	2 820	2 252	1 898	-15,7%
dont communications RTC	3 072	2 677	2 084	1 640	1 330	-18,9%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	716	803	736	612	567	-7,4%

Note : le revenu des communications en voix sur large bande ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiplay, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

Volumés des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications vers fixe national	89 535	91 156	83 358	79 542	70 636	-11,2%
Communications vers l'international	8 649	9 682	11 063	11 473	11 387	-0,8%
Communications vers mobiles	11 270	11 017	16 878	22 043	20 046	-9,1%
Ensemble des volumés depuis les lignes fixes	109 454	111 855	111 300	113 059	102 069	-9,7%
dont communications RTC	53 016	46 509	38 282	33 016	29 303	-11,2%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	56 438	65 346	73 018	80 042	72 766	-9,1%

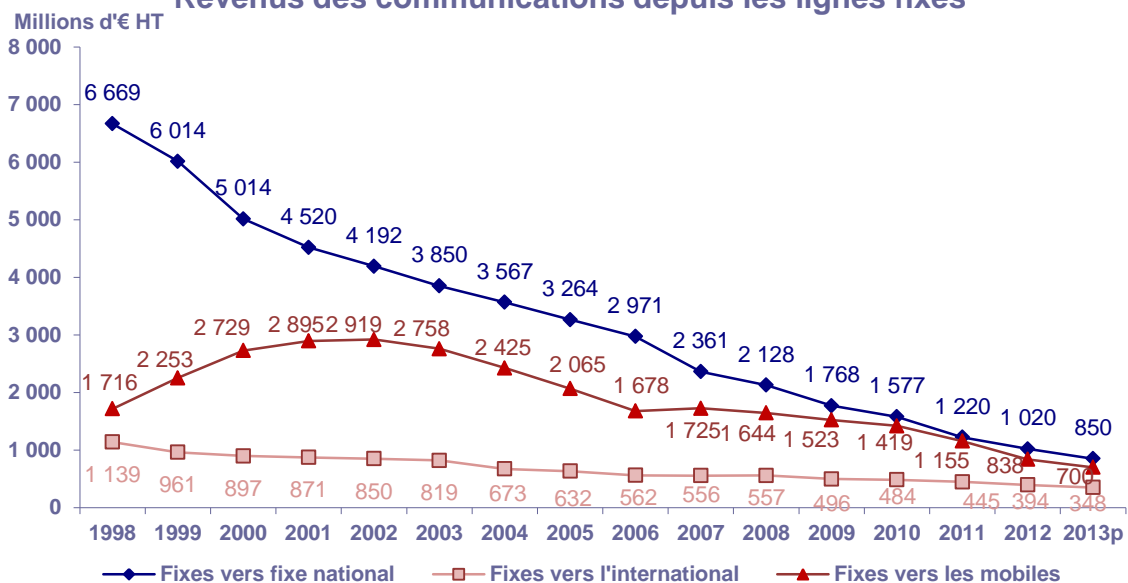
Note : Le volume des communications en voix sur large bande couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final.

Le trafic diminue pour tous les types de communications. Depuis trois ans, le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux recule (-11,2% en 2013, après -4,6% en 2012 et -8,6% en 2011) et il atteint son plus bas niveau en 2013 avec 70,6 milliards de minutes écoulées au cours de l'année. De fait, la part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes continue de diminuer et tombe à 69% en 2013 (elle atteignait 82% en 2009). La baisse du trafic national se fait sur un rythme comparable pour les communications émises sur le RTC (-11,9% en un an) en baisse structurelle depuis plusieurs années et pour les communications en voix sur large bande en fort recul pour la première fois (-10,8% sur un an). Le revenu des communications nationales enregistre une baisse de 16,7% en un an.

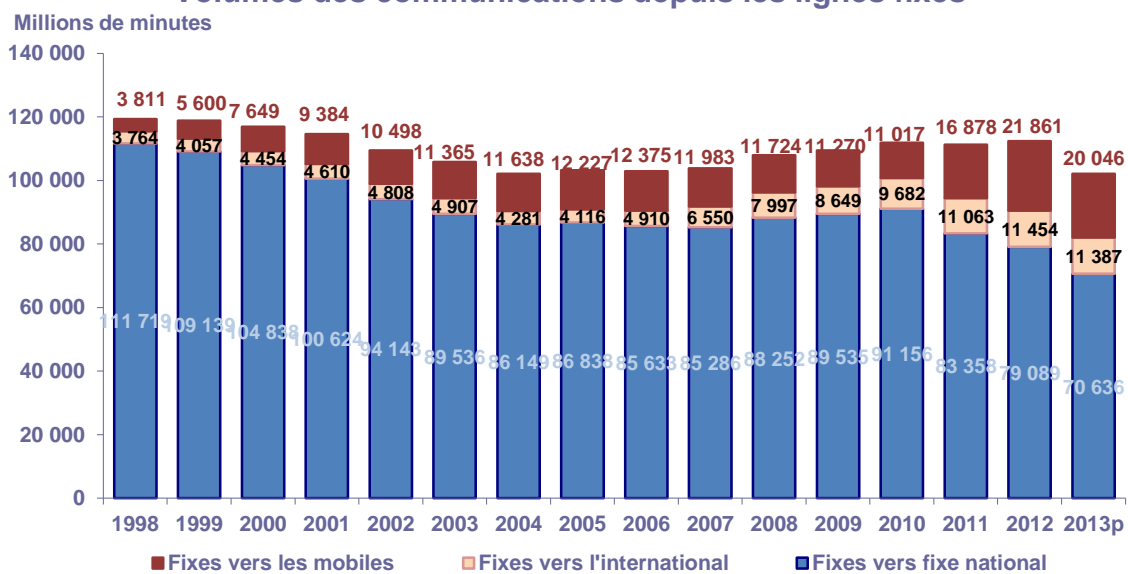
Le volume des communications vers les mobiles s'élève à 20,0 milliards de minutes en 2013 et baisse de 9,1% sur un an. Avec l'inclusion au début de l'année 2011 des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs, le trafic émis à destination des mobiles avait explosé passant de 11,0 milliards de minutes en 2010 à 22,0 milliards de minutes en 2012. En 2013, comme pour les communications nationales, le volume du trafic VLB vers les mobiles est en fort recul (-9,2% sur un an) et dans la même proportion que sur le RTC (-8,8% sur un an). Le revenu des communications vers les mobiles chute de 16,4% sur un an.

Le trafic à destination de l'étranger, dont la croissance était continue jusque-là grâce au volume des appels émis en voix sur large bande, ne progresse plus en 2013 (-0,8% sur un an, soit 86 millions de minutes en moins sur un an). Un grand nombre de destinations bénéficiant de l'absence de facturation au-delà du forfait, le revenu afférent à ces communications (348 millions d'euros en 2013) diminue de 11,6% sur un an.

Revenus des communications depuis les lignes fixes



Volumes des communications depuis les lignes fixes



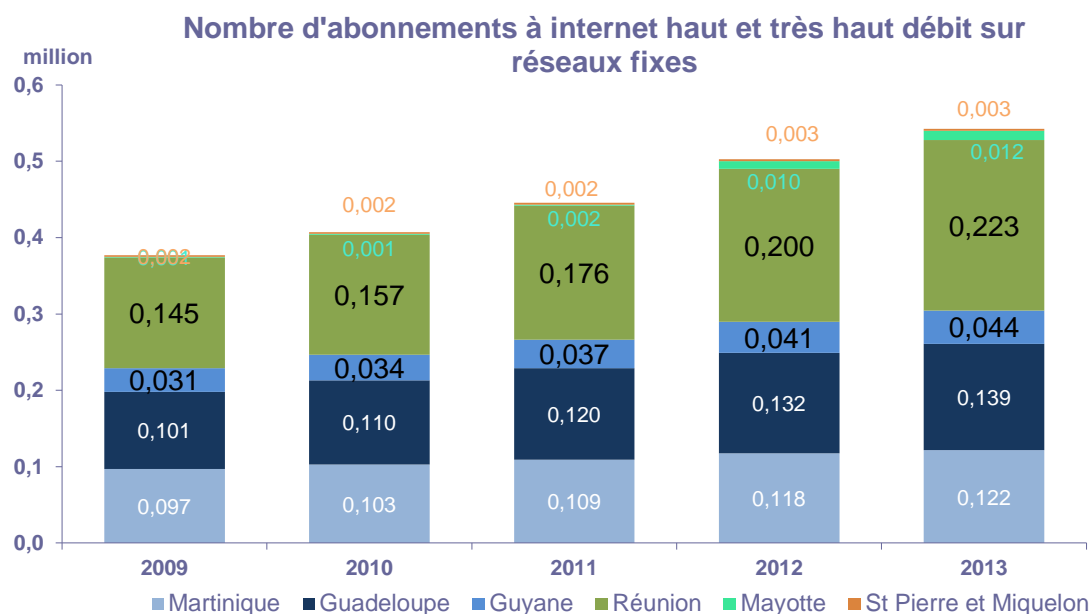
2.7 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

a) Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 738 000 en décembre 2013 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra-marins. La part des abonnements en voix sur large bande atteint 32% et augmente de trois points en un an. Dans la zone Réunion – Mayotte, cette proportion est de 43% (+5 points en un an). Le nombre d'abonnements à internet par un accès bas débit diminue et représente moins de 3% des accès à internet. Le nombre d'abonnements en haut et très haut débit s'élève à 543 000, dont plus d'un tiers est couplé à une offre de TV.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	0,700	0,724	0,738	1,9%
dont Antilles-Guyane	0,437	0,427	0,434	0,445	0,441	-0,9%
dont Réunion-Mayotte	0,252	0,249	0,263	0,276	0,294	6,3%
dont Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	ns

Proportion d'abonnements en VLB - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Proportion d'abonnements en VLB			26%	29%	32%	9,1%
Antilles-Guyane			21%	24%	25%	4,8%
Réunion-Mayotte			34%	38%	43%	11,4%



Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,377	0,407	0,446	0,503	0,543	8,0%
dont Martinique	0,097	0,103	0,109	0,118	0,122	3,7%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,101	0,110	0,120	0,132	0,139	5,6%
dont Guyane	0,031	0,034	0,037	0,041	0,044	7,5%
dont Réunion	0,145	0,157	0,176	0,200	0,223	11,5%
dont Mayotte	0,001	0,001	0,002	0,010	0,012	22,4%
dont Saint Pierre et Miquelon	0,002	0,002	0,002	0,003	0,003	1,6%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM					
Millions d'unités	2010	2011	2012	2013	Evol.
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	0,163	0,201	23,0%
dont Martinique	0,028	0,028	0,038	0,042	11,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,030	0,034	0,041	0,048	17,1%
dont Guyane	0,003	0,005	0,008	0,010	30,6%
dont Réunion-Mayotte	0,023	0,039	0,077	0,101	30,9%

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Abonnements à l'internet bas débit	0,090	0,075	0,030	0,020	0,016	-21,9%
dont Martinique	0,022	0,015	0,005	0,004	0,004	-15,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,026	0,018	0,007	0,005	0,004	-19,6%
dont Guyane	0,010	0,007	0,002	0,002	0,001	-13,5%
dont Réunion-Mayotte	0,032	0,035	0,016	0,009	0,006	-27,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	na

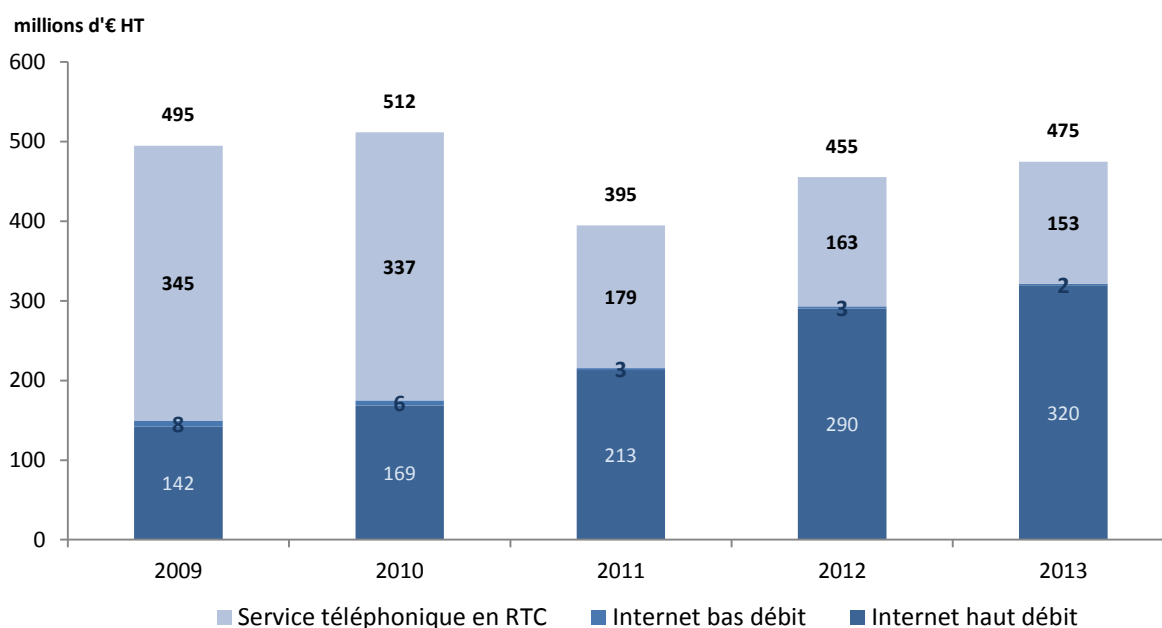
b) Les revenus et volumes des abonnements et des communications

Le revenu des services de téléphonie et d'accès à l'internet par le bas débit décroît en 2013 (155 millions d'euros contre 166 millions d'euros en 2012), tandis que les revenus du haut débit enregistrent une croissance de plus de 10%, à 320 millions d'euros. Ils représentent ainsi les deux tiers du revenu des services fixes des départements ultra-marins en 2013 (67%, + 3 points en un an). Au total, le marché ultra-marin des services fixes représente 3,2% du revenu des services fixes de la France entière.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes s'élève à 2,3 milliards de minutes, en croissance de 4,4% sur un an. Le volume de communications en voix sur large bande progresse cette année encore très fortement (+24,7% en un an après +14,8% en 2012). La proportion de communications en VLB augmente ainsi de 7 points en un an et atteint 42% ; elle est de plus de 70% pour l'ensemble du territoire. Cependant, l'analyse par départements montre que dans la zone Réunion-Mayotte, la part de la VLB est plus élevée que dans les autres départements (elle atteint 54%). Le volume de communications au départ des box et à destination des mobiles connaît une très forte croissance à la suite de la commercialisation d'offres d'abondance. Le trafic est multiplié par trois pour l'ensemble des territoires et par quatre en un an dans la zone Réunion-Mayotte.

Revenus des services fixes - DCOM						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et communications)	345	337	179	163	153	-5,7%
dont Antilles-Guyane	225	219	127	113	105	-7,1%
dont Réunion-Mayotte	119	116	50	48	46	-2,8%
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	0,0%
Revenus de l'internet bas débit	8	6	3	3	2	-18,5%
dont Antilles-Guyane	4	3	1	1	1	-19,0%
dont Réunion-Mayotte	4	3	1	1	1	-17,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	ns	ns	ns	0	0	
Revenus du haut et du très haut débit	142	169	213	290	320	10,1%
dont Martinique		88	105	142	60	nd
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	90				67	nd
dont Guyane		11	18	27	43	60,8%
dont Réunion			89	115	137	ns
dont Mayotte	51	68		5	11	ns
dont Saint Pierre et Miquelon	2	2	2	2	2	0,0%
Ensemble des revenus des services fixes	495	512	395	455	475	4,3%

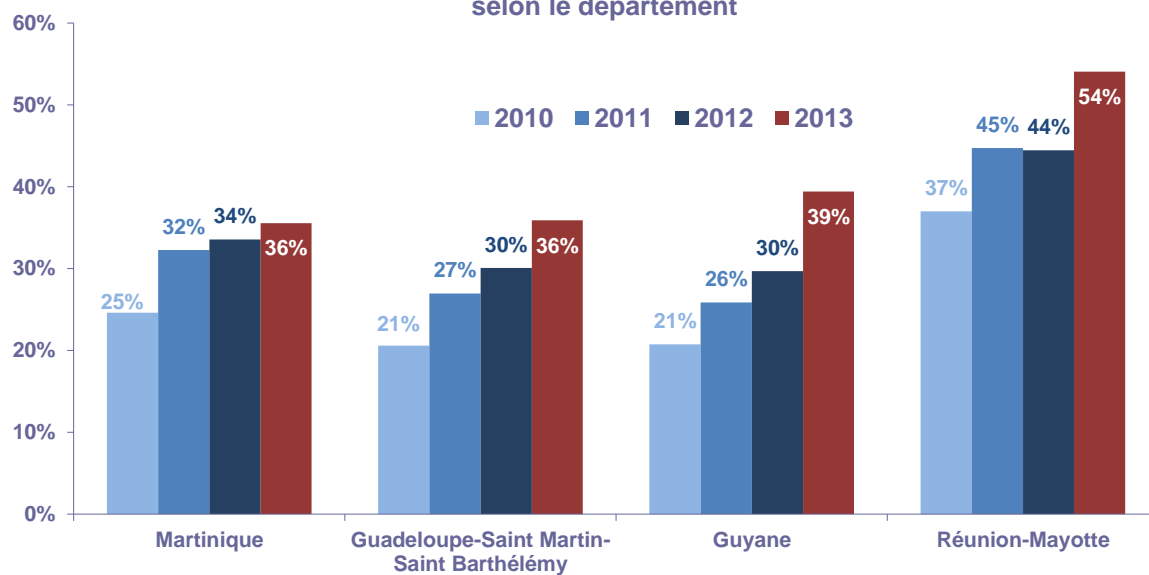
Revenu des accès fixes



Volume de communications des services fixes bas débit (RTC) - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications bas débit (RTC)	1 420	1 352	1 427	1 330	-6,8%
dont Martinique	482	463	472	425	-10,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	478	460	467	422	-9,6%
dont Guyane	109	104	107	101	-6,4%
dont Réunion-Mayotte	340	315	372	373	0,4%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	9	9	0,0%
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	211	217	2,8%
dont Martinique	60	51	50	50	-0,9%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	72	62	61	59	-2,5%
dont Guyane	24	21	26	22	-17,1%
dont Réunion-Mayotte	76	62	72	85	17,1%
dont Saint Pierre et Miquelon	1	2	1	1	0,0%

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Volume de communications en voix sur large bande	510	682	783	977	24,7%
dont Martinique	157	220	239	235	-1,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	124	170	201	237	17,6%
dont Guyane	29	36	45	66	44,3%
dont Réunion-Mayotte	200	255	298	440	47,7%
dont volume de communications en VLB vers les mobiles	53	93	104	320	207,1%
dont Martinique	19	32	30	56	89,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	11	19	22	61	174,4%
dont Guyane	4	6	9	23	150,2%
dont Réunion-Mayotte	19	36	43	180	317,6%

Part du trafic VLB au départ des postes fixes
selon le département



c) Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit

Accès ADSL achetés - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,076	0,101	0,151	0,166	0,190	14,4%
dont Martinique	0,022	0,022	0,036	0,038	0,039	3,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,019	0,023	0,034	0,035	0,039	11,6%
dont Guyane	0,005	0,005	0,009	0,010	0,009	-5,6%
dont Réunion	0,031	0,051	0,073	0,083	0,100	20,6%
dont Mayotte				0,000	0,002	823,2%
Nombre d'accès en bitstream	0,040	0,036	0,027	0,035	0,033	-5,2%
dont Martinique	0,011	0,014	0,005	0,005	0,009	69,0%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,008	0,008	0,004	0,008	0,005	-39,0%
dont Guyane	0,002	0,002	0,001	0,001	0,003	116,9%
dont Réunion	0,018	0,012	0,017	0,018	0,016	-15,2%
dont Mayotte				0,001	0,000	-65,2%

3 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

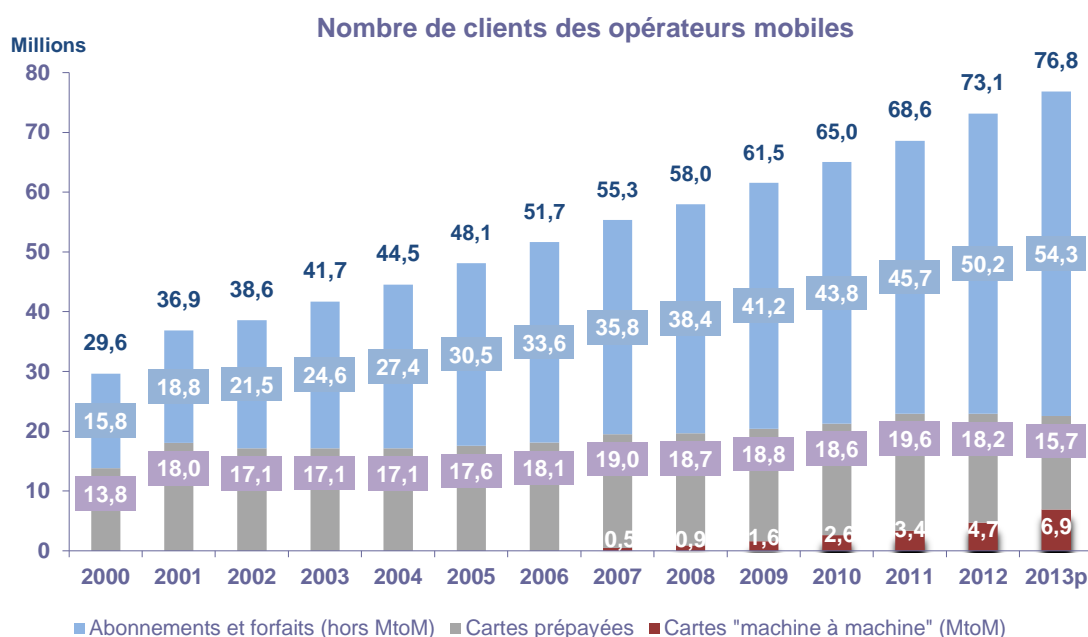
3.1 La segmentation par mode de souscription

Le nombre de clients des services mobiles (nombre de cartes SIM en service) atteint 76,8 millions au 31 décembre 2013. Sa croissance annuelle (+3,7 millions) est à un niveau comparable à celui des années précédentes après l'exceptionnelle progression de 2012 (+4,6 millions de cartes en un an). Une partie de cette augmentation provient de la hausse très vive du nombre de forfaits classiques : 54,3 millions de forfaits en fin d'année 2013, soit 4,1 millions de cartes supplémentaires en un an. Par ailleurs, une part importante de la croissance provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine à machine » (+2,2 millions de cartes en un an) ; ces cartes représentent désormais 9% du parc total, soit 6,9 millions de cartes. Au total, les forfaits (forfaits classiques et cartes internet) représentent 71% des cartes SIM en service.

A l'inverse, le marché des cartes prépayées connaît un important recul depuis 2012 (1,3 million de cartes en moins en 2012, 2,6 millions en 2013). Avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement (en métropole, 44% des forfaits, y compris les cartes MtoM, en décembre 2013 contre 33% fin 2012), nombreux sont les clients qui choisissent de souscrire un contrat d'abonnement en remplacement des cartes prépayées, dont les tarifs sont moins attractifs que les offres forfaitaires.

Nombre de clients à un service mobile						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	41,163	43,777	45,654	50,226	54,276	8,1%
dont forfaits bloqués	10,640	11,448	10,981	8,786	6,741	-23,3%
Cartes MtoM	1,568	2,626	3,361	4,679	6,890	47,3%
Cartes prépayées	18,805	18,626	19,557	18,244	15,667	-14,1%
dont cartes prépayées actives	16,835	16,747	17,304	15,473	12,772	-17,5%
Nombre de clients à un service mobile	61,536	65,029	68,572	73,149	76,834	5,0%

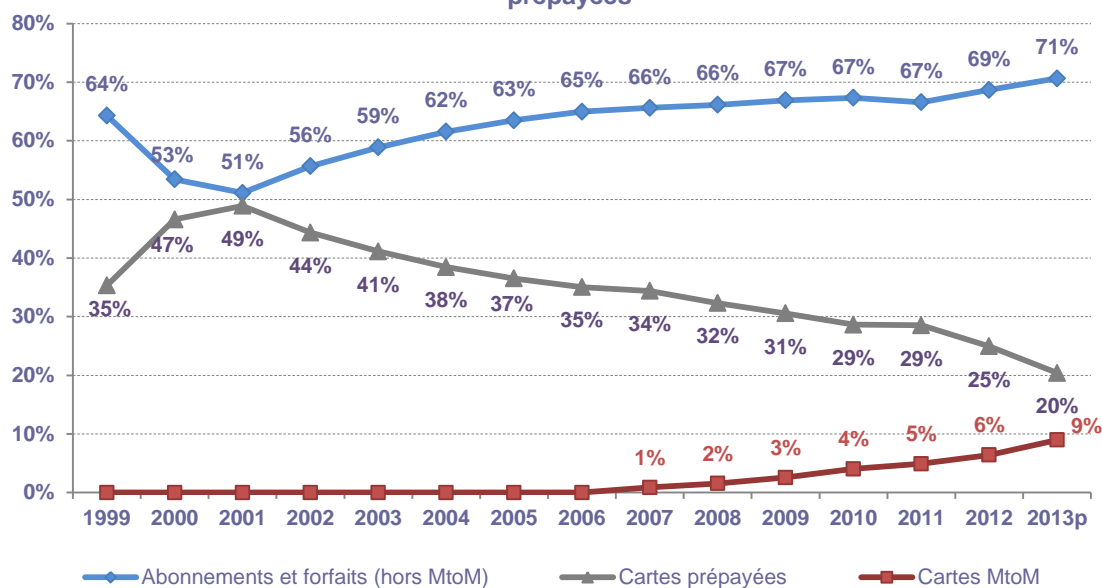
Note : une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.



Le marché des comptes bloqués souffre de la multiplication des offres d'abondance intégrant la voix, les SMS ou la data à des tarifs équivalents, voire inférieurs. La part des forfaits

bloqués ne cesse ainsi de diminuer : elle perd cinq points en un an et s'élève à 12% du total des forfaits (hors cartes MtoM) en décembre 2013.

Evolution de la part des forfaits, des cartes MtoM et des cartes prépayées



Répartition Géographique des cartes SIM en métropole et dans les DCOM au 31/12/2013		
	Population au 1 ^{er} janvier 2012	Taux de pénétration Décembre 2013
Alsace	1,857	105,1%
Aquitaine	3,280	103,7%
Auvergne	1,354	82,6%
Basse-Normandie	1,478	83,6%
Bourgogne	1,644	88,7%
Bretagne	3,240	81,6%
Centre	2,565	94,5%
Champagne-Ardenne	1,335	99,2%
Corse	0,318	102,7%
Franche-Comté	1,176	86,6%
Haute-Normandie	1,844	97,6%
Ile-de-France	11,917	189,7%
Languedoc-Roussillon	2,699	102,7%
Limousin	0,741	90,6%
Lorraine	2,351	101,7%
Midi-Pyrénées	2,926	102,2%
Nord-Pas-De-Calais	4,048	104,4%
Pays de la Loire	3,631	88,5%
Picardie	1,922	87,9%
Poitou-Charentes	1,785	86,7%
PACA	4,928	138,1%
Rhône-Alpes	6,340	102,1%
Guadeloupe	0,451	160,3%
Martinique	0,389	154,2%
Guyane	0,244	132,7%
Mayotte	0,217	93,7%
La Réunion	0,835	107,0%
Saint Pierre et Miquelon	0,006	61,3%
Total	65,521	117,3%

Pour la troisième année consécutive, le revenu des services mobiles décroît (-14,0% en un an). Il s'élève à 15,1 milliards d'euros HT, dont 91% tirés des forfaits et abonnements (cartes MtoM incluses).

Comme en 2012, le reflux est davantage marqué sur les cartes prépayées (-21,2%) dont le nombre a fortement diminué en 2013, que sur les forfaits (-13,3%). A l'inverse, les volumes de communications au départ des mobiles ont progressé quelle que soit la formule tarifaire choisie : +14,5% en un an pour les forfaits et +21,0% pour les cartes prépayées. La majeure partie du trafic émane des abonnés sous contrat forfaitaire (93% du volume) dont la consommation a fortement augmenté avec les offres d'abondance, tandis que la progression du trafic au départ des cartes prépayées est davantage à mettre au crédit du développement, par les opérateurs dits « ethniques », d'offres de communications vers l'international. Le volume de messages interpersonnels continue d'augmenter uniquement grâce aux abonnés sous contrat forfaitaire, à un rythme soutenu (+14,4 milliards en un an), mais dans une moindre mesure par rapport aux trois dernières années, où la croissance annuelle était de l'ordre de 40 milliards. En moyenne, en 2013, un client a envoyé 245 SMS par mois (348 pour les forfaits et 58 pour les cartes prépayées).

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements et forfaits	16 739	17 410	16 967	15 809	13 713	-13,3%
Cartes prépayées	2 172	2 048	1 990	1 703	1 343	-21,2%
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 056	-14,0%

Volume de communications vocales au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements et forfaits	93 589	96 240	98 245	111 352	127 460	14,5%
Cartes prépayées	7 247	6 713	7 281	8 263	9 995	21,0%
Volume total de minutes	100 836	102 953	105 527	119 615	137 455	14,9%

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Abonnements et forfaits	51 728	88 825	130 086	167 512	181 926	8,6%
Cartes prépayées	11 287	13 951	16 303	15 440	11 334	-26,6%
Nombre de SMS interpersonnels émis	63 015	102 776	146 389	182 953	193 260	5,6%

3.2 Les revenus et les volumes de voix et des services de données

Comme en 2012, la baisse des revenus en 2013 est largement imputable à la baisse des tarifs des opérateurs en lien avec l'arrivée de Free Mobile sur le marché.

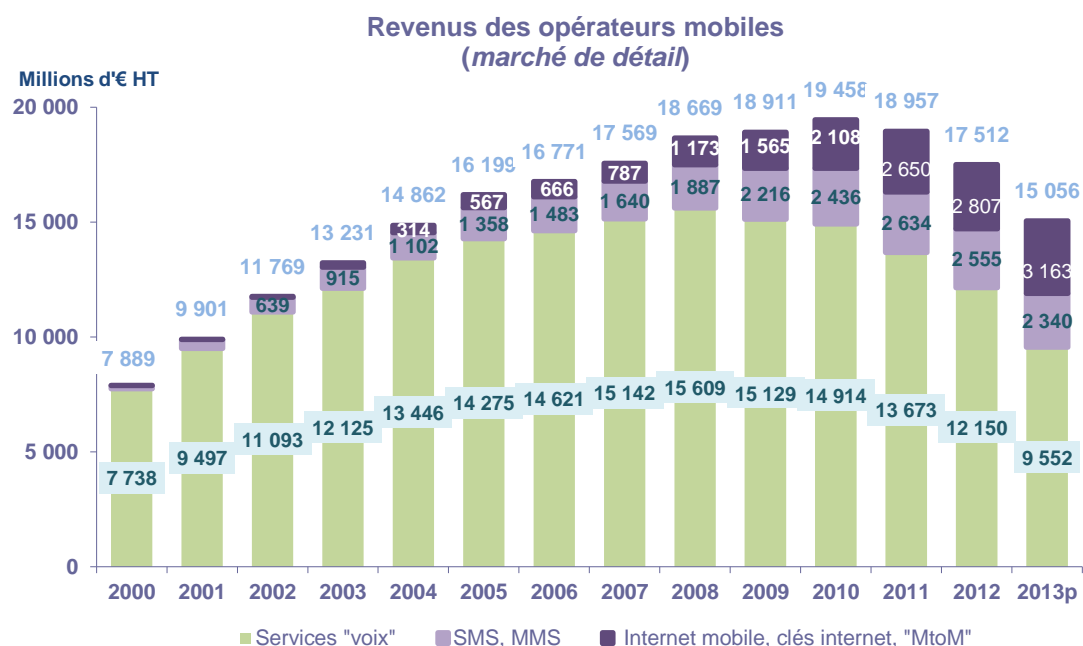
Le revenu des services vocaux, qui représente un peu moins des deux tiers des revenus des services mobiles, enregistre une perte de 21,4%, alors même que les volumes de minutes consommées continuent d'exploser en 2013 : +14,9% en un an, soit près de 18 milliards de minutes supplémentaires en un an. Les clients ont été non seulement plus nombreux, mais leur consommation a fortement augmenté sous l'effet des offres d'abondance qui se sont généralisées. En moyenne, en 2013, un client a consommé 2h54 par mois (4h03 pour les forfaits et 51 minutes pour les cartes prépayées), soit en moyenne 18 minutes supplémentaires par mois par rapport à 2012.

La part du revenu du transport de données (5,5 milliards d'euros HT) dans l'ensemble des revenus des services mobiles augmente de six points en un an (soit 37%) après déjà une progression de trois points en 2012.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Services "voix"	15 129	14 914	13 673	12 150	9 552	-21,4%
Transport de données	3 782	4 543	5 285	5 362	5 504	2,6%
Revenus des services mobiles	18 911	19 458	18 957	17 512	15 056	-14,0%

Part du transport de données dans le revenu en %	20%	23%	28%	31%	37%	+6 points
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----------

Note : il s'agit des revenus sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont exclus également les revenus de détail des services à valeur ajoutée.



3.2.1 Les revenus et les volumes de voix par destination d'appel

Le recul du revenu des communications téléphoniques mobiles, amorcé en 2008, connaît depuis 2011 une nette accélération : la baisse atteint 21,4% en 2013 après -11,1% en 2012 et -8,3% en 2011 contre -1,4% en 2010 et -3,1% en 2009. Cette évolution contraste avec celle du volume de communications au départ des téléphones mobiles qui connaît une croissance remarquable en 2012 (+13,4% en un an), et qui se poursuit en 2013, avec +14,9% d'augmentation contre +2,5% en 2011 et +2,1% en 2010. Le volume de minutes est d'environ 137 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2013.

Le trafic des communications nationales (communications « on-net », vers les mobiles tiers et vers les fixes nationaux) croît de 14,3% en un an, en raison de la généralisation des offres d'abondance vers tous opérateurs, fixes ou mobiles, alors même que le revenu afférent (7,8 milliards d'euros HT) est, comme en 2012, le plus affecté avec une baisse de 24,5% après -13,2% l'année précédente.

Pour la quatrième année consécutive, et depuis l'arrivée en 2010 d'opérateurs « ethniques » spécialisés dans les communications à destination de l'étranger, la croissance annuelle du trafic vers l'international dépasse 30% (un milliard de minutes supplémentaires en 2011 et en 2012, et 1,4 milliard en 2013). Avec 5,8 milliards de minutes en 2013, les communications vers l'international représentent 4,2% du trafic au départ des mobiles. En revanche, le revenu diminue en 2013 (-2,9% en un an) après des croissances annuelles d'environ 7% en 2010 et en 2012 (et jusqu'à +11,9% en 2011). En effet, la plupart des opérateurs incluent, dans les forfaits, des communications illimitées vers des pays dont les communications étaient hors forfait jusque-là.

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications nationales	13 414	13 202	11 917	10 348	7 810	-24,5%
Communications vers l'international	795	849	949	1 021	992	-2,9%
Roaming out	920	863	806	781	750	-4,0%
Revenus des communications au départ des mobiles	15 129	14 914	13 673	12 150	9 552	-21,4%

Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Communications nationales	97 779	99 281	100 839	113 926	130 241	14,3%
Communications mobiles vers fixe national	17 797	17 479	17 374	20 358	23 691	16,4%
Communications on-net	50 844	49 869	48 082	47 282	48 490	2,6%
Communications vers réseaux mobiles tiers	29 138	31 933	35 384	46 286	58 061	25,4%
Communications vers l'international	1 753	2 314	3 319	4 341	5 777	33,1%
Roaming out	1 304	1 357	1 368	1 349	1 437	6,5%
Volumes de communications au départ des mobiles	100 836	102 953	105 527	119 615	137 455	14,9%

Note : les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net.

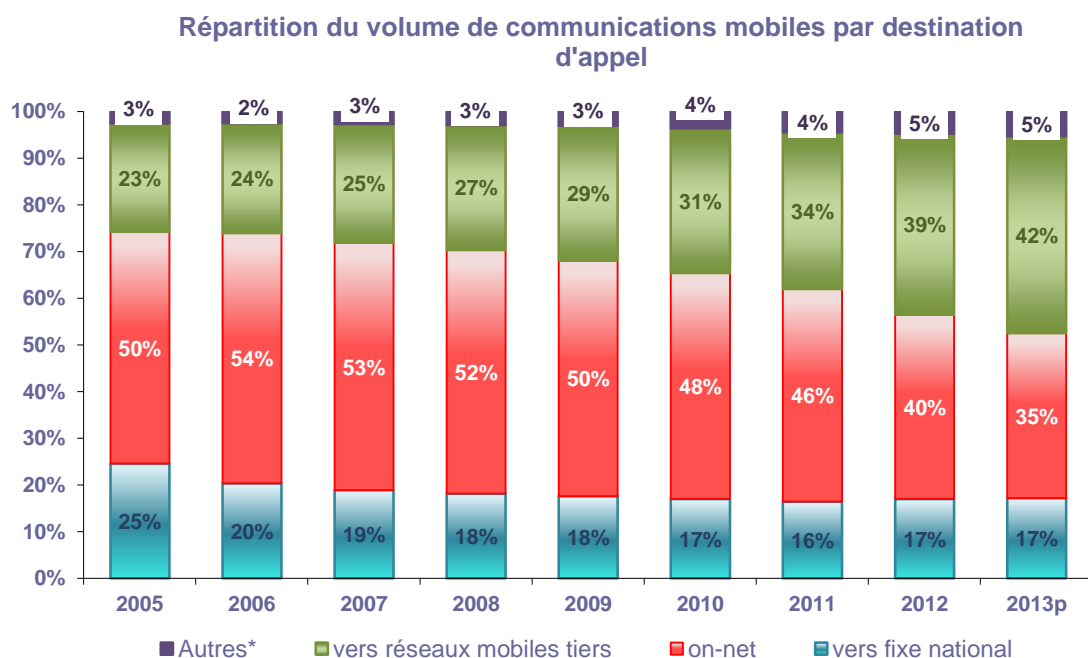
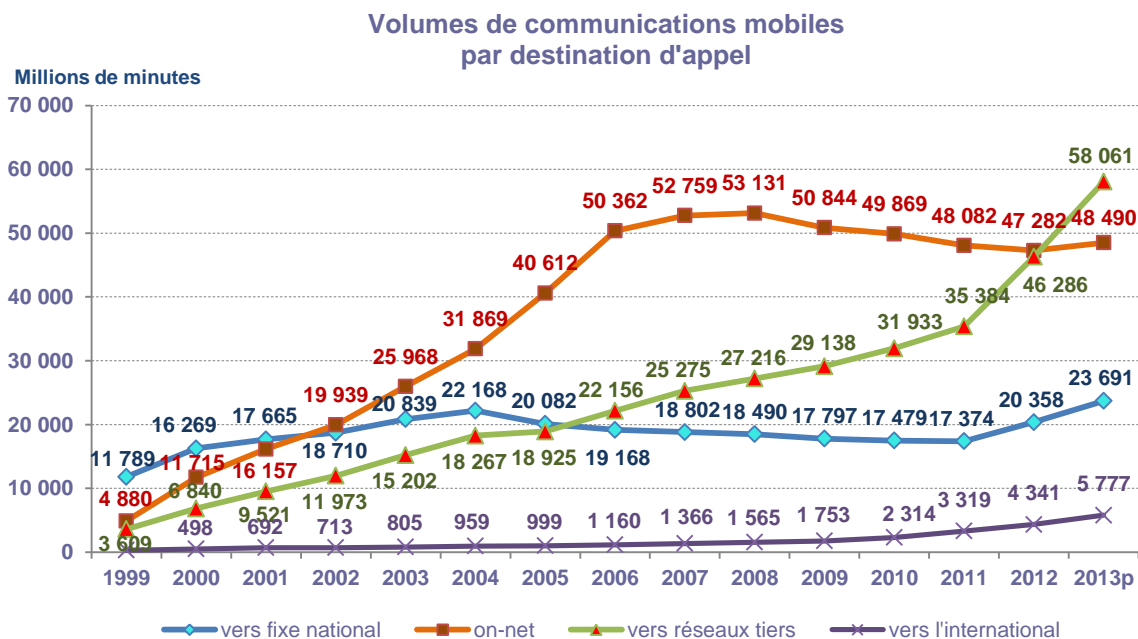
Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Les prix des communications émises en situation d'itinérance à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2013 de 29c€ HT à 24c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 8c€ HT à 7c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail est passé de 9c€/message à 8c€/message. Le tarif de l'internet mobile est passé de 70c€/Mo à 45c€/Mo.

Le volume de communications vers les postes fixes qui reculait continûment d'environ 2% à 4% depuis 2004 (et jusqu'à -9% en un an en 2005), a été relativement stable en 2011 (-0,6% en un an) en raison d'une dynamique positive sur le second semestre de l'année, qui s'est largement poursuivie en 2012 (+17,2% en un an). En 2013, le trafic continue d'augmenter à un rythme soutenu (+16,4% en un an), soit un accroissement annuel de plus de trois milliards de minutes comme en 2012.

Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers continue son explosion sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs et l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile. Après une augmentation de 3,5 milliards de minutes en 2011, le trafic augmente de 10,9 milliards en 2012 et de 11,8 milliards en 2013 pour s'élever à 58,1 milliards de minutes en 2013.

Le trafic entre clients d'opérateurs du même réseau mobile (on-net), qui diminuait pour la quatrième année consécutive en 2012 (-800 millions de minutes en 2012), repart à la hausse en 2013 (+1,2 milliard de minutes, soit +2,6% en un an).



*Autres : communications vers l'international et roaming out.

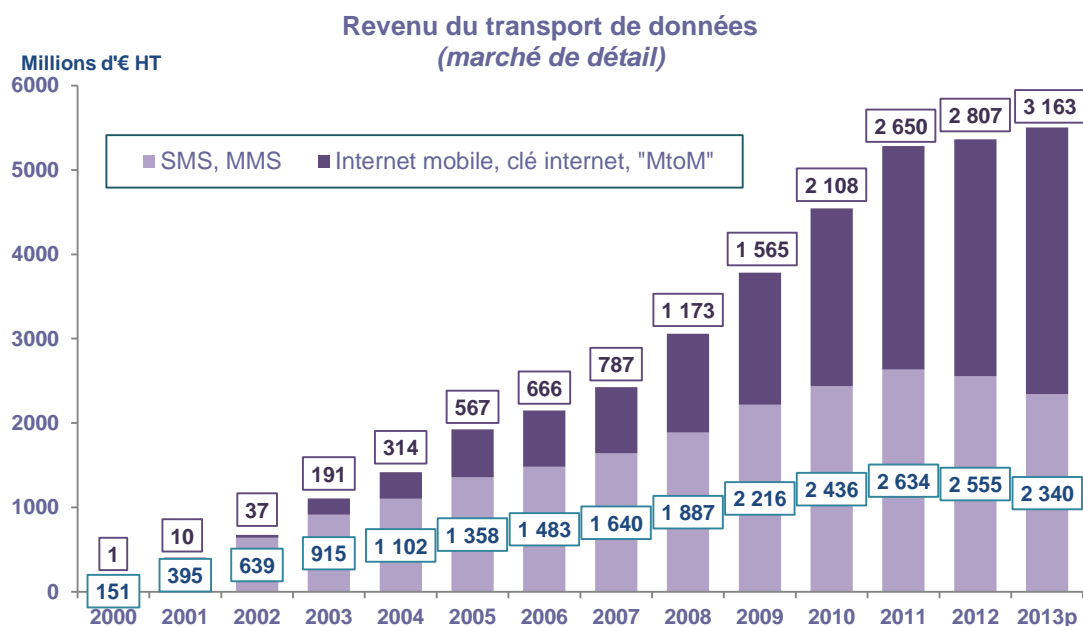
3.2.2 Les revenus et les volumes des services de données

Comme pour les services de la « voix », la consommation de données est très dynamique en 2013, mais la croissance du revenu associé est en perte de vitesse. Les offres d'abondance intégrant des SMS illimités ou de la donnée se sont en effet généralisées. Au total, le revenu du transport de données (messagerie interpersonnelle et accès à l'internet) s'élève à 5,5 milliards d'euros HT, en hausse de 2,6% par rapport à 2012.

Depuis 2012, la croissance est uniquement portée par l'augmentation du revenu des accès à l'internet et des services multimédias (+356 millions d'euros HT en 2013), et non plus par celui des SMS et MMS (-215 millions d'euros HT). Le revenu de l'internet représente plus de la moitié (57%, en croissance de 5 points) du revenu du transport de données sur réseau mobile, mais seulement 21% du revenu des services mobiles. Le trafic de données progresse de 63,3% en 2013 et atteint 155 000 téra octets sur l'ensemble de l'année.

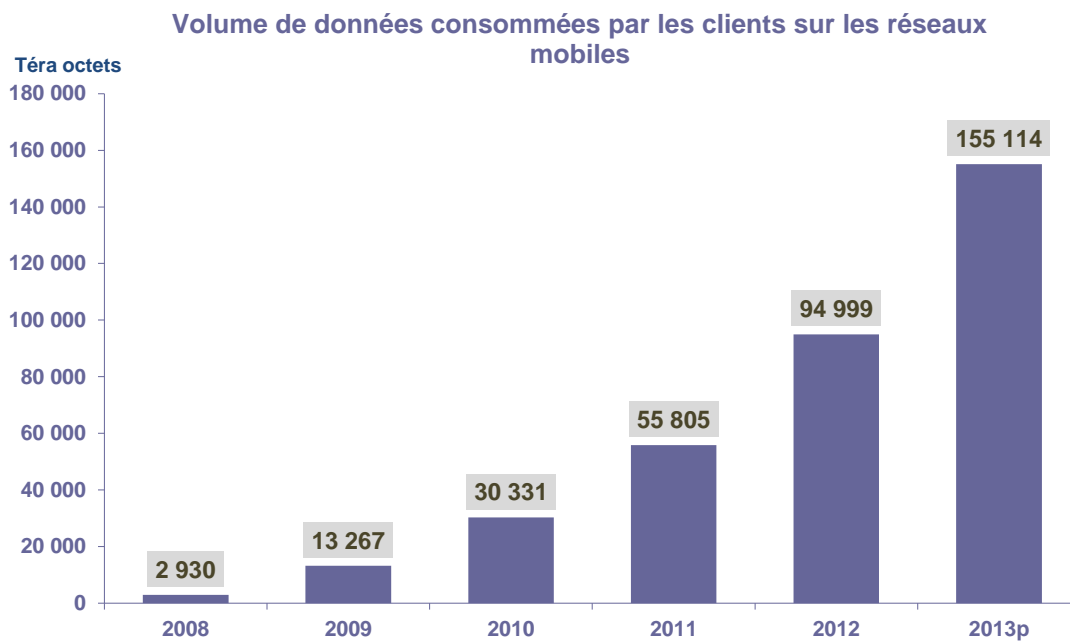
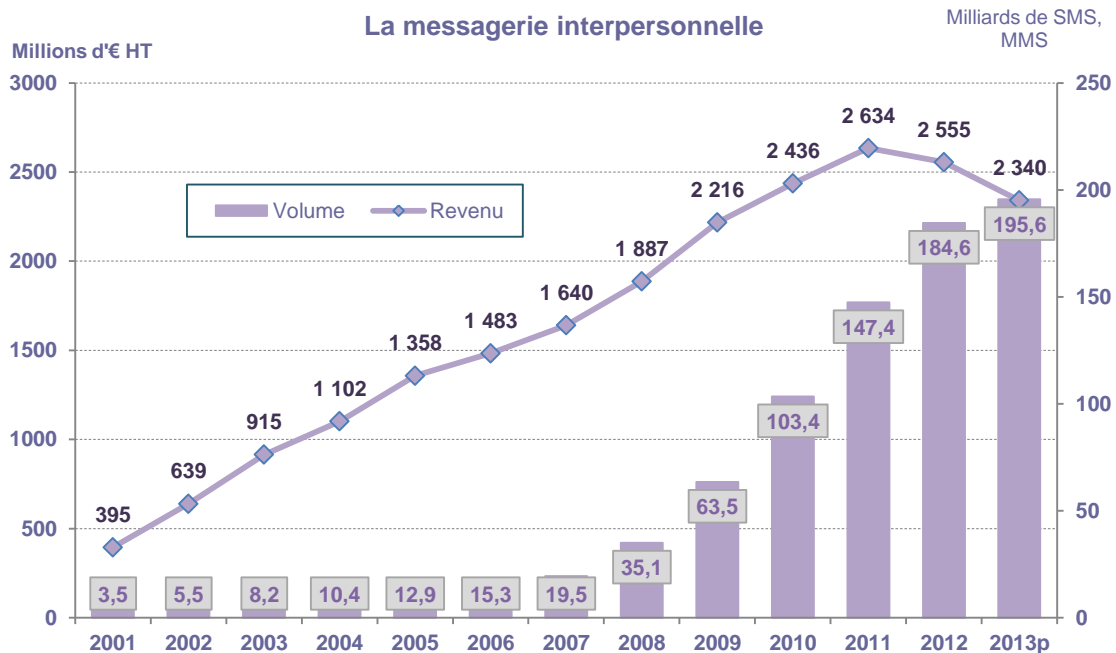
Le volume de messages interpersonnels envoyés (SMS et MMS confondus) s'élève à près de 196 milliards en 2013, soit un accroissement de 11 milliards de messages en un an, inférieur à celui de 40 milliards enregistré entre 2010 et 2012. En revanche, le revenu afférent est en baisse depuis 2012 (-8,4% en un an en 2013 après -3,0% en 2012), alors que ce chiffre d'affaires était auparavant en croissance constante.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	2 216	2 436	2 634	2 555	2 340	-8,4%
Accès à internet et autres services multimédias	1 565	2 108	2 650	2 807	3 163	12,7%
Transport de données	3 782	4 543	5 285	5 362	5 504	2,6%



Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	63 015	102 776	146 389	182 953	193 222	5,6%
Nombre de MMS interpersonnels	463	648	1 029	1 606	2 424	50,9%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	63 478	103 424	147 418	184 559	195 646	6,0%

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Volume de données consommées	13 267	30 331	55 805	94 999	155 114	63,3%
dont volume provenant des cartes SIM internet/data exclusives		10 127	11 141	12 315	14 236	15,6%



3.3 Les services multimédias et la conservation des numéros

3.3.1 Les utilisateurs de services multimédias

Au cours du mois de décembre 2013, environ la moitié des possesseurs de téléphone mobile (précisément 53%, hors cartes MtoM) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet). Leur nombre s'élève ainsi à 37,3 millions, soit un accroissement de 2,7 millions en un an.

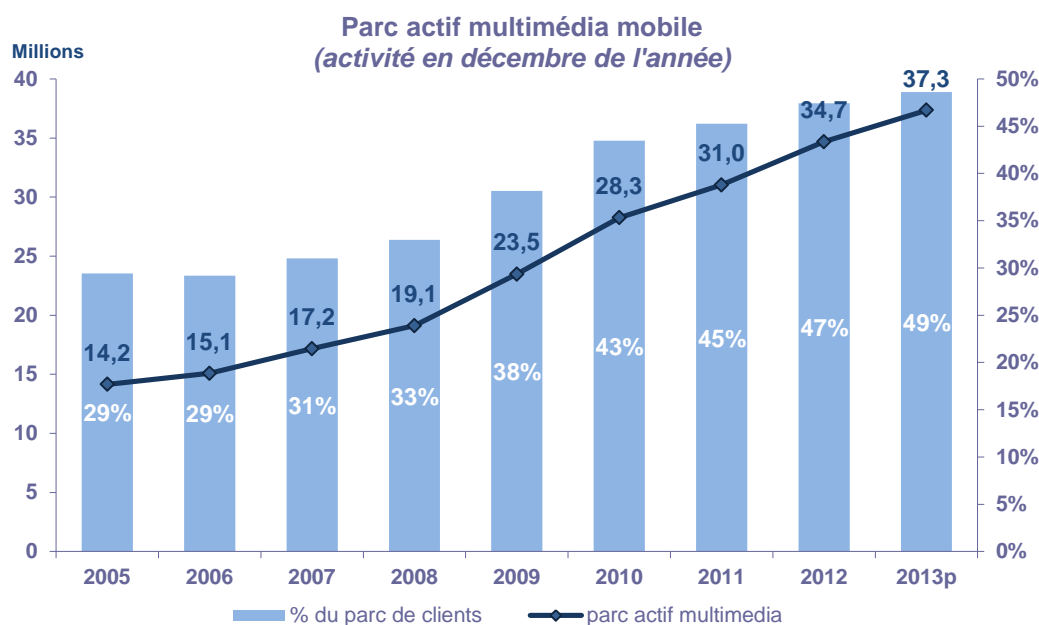
En fin d'année 2013, ce sont 36,5 millions de clients qui ont utilisé au moins une fois au cours des trois derniers mois le réseau 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, et ce nombre s'accroît continûment. Toutefois, la croissance annuelle, qui est de +3,7 millions, est un peu moins vive que les années précédentes durant lesquelles elle se situait entre 5 et 6 millions.

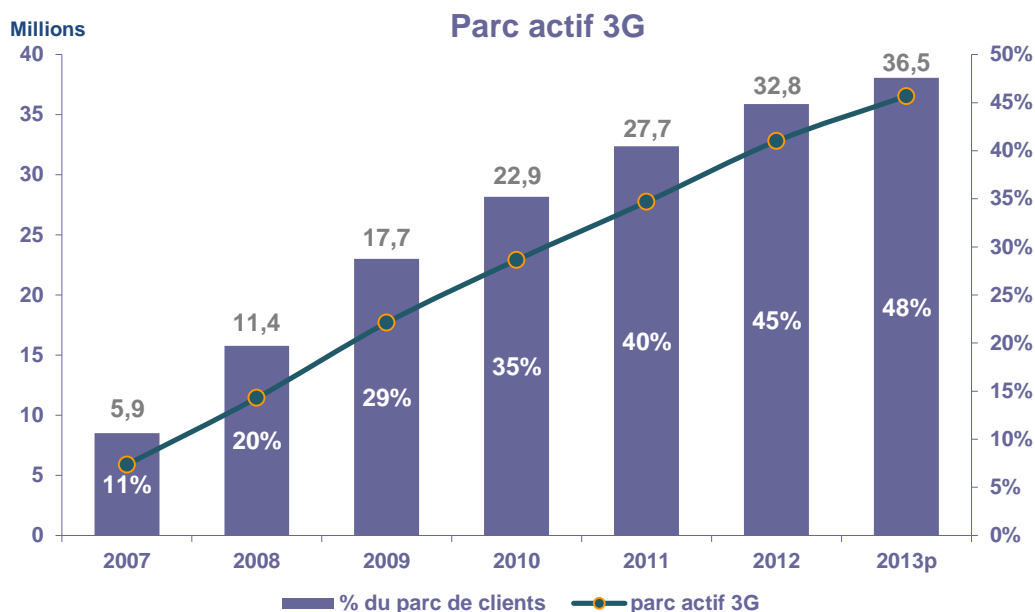
Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Parc multimédia mobile	23,481	28,259	31,024	34,677	37,343	7,7%
Parc actif 3G	17,693	22,905	27,745	32,802	36,548	11,4%

Notes :

- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type Wap ; i-Mode ; MMS ; e-mail (l'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition), et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). Champ : Métropole et DOM.

- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.





Le succès des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques se poursuit avec une hausse de 216 000 souscriptions en un an (dont 170 000 imputables aux abonnements), mais dans une moindre mesure par rapport aux années précédentes (+270 000 en 2012, +420 000 cartes en 2011, +660 000 en 2010 et +1,1 million en 2009). Environ 20% de ces cartes sont des cartes prépayées.

Cartes Internet/data exclusives						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives	2,080	2,739	3,158	3,428	3,645	6,3%

Note : le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.

Une part importante de la croissance du nombre d'abonnements mobiles provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » (MtoM) (+2,2 millions de cartes en un an). En fin d'année 2013, elles représentent 9,0% du nombre de cartes SIM en service contre 6,4% un an plus tôt.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre d'abonnements "MtoM"	1,568	2,626	3,361	4,679	6,890	47,3%

Note : le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « M2M ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants et à d'autres fins que pour des communications interpersonnelles ou l'accès à internet.

L'ensemble des cartes non voix (cartes internet et cartes MtoM) représente désormais 14% du parc total, soit 10,5 millions de cartes, en augmentation de trois points par rapport à 2012.

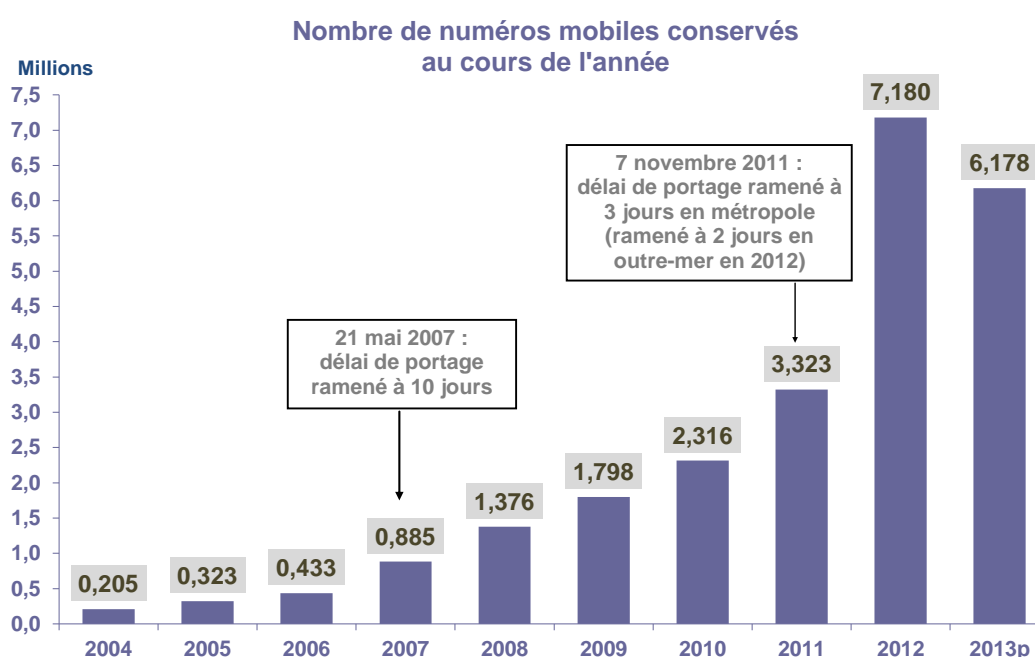
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	3,648	5,365	6,519	8,107	10,535	29,9%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	6%	8%	10%	11%	14%	+3 points

3.3.2 La conservation des numéros mobiles

Le nombre de numéros conservés, qui avait plus que doublé avec l'arrivée de Free Mobile en janvier 2012 (7,2 millions en 2012 versus 3,3 millions en 2011), reste élevé en 2013 : 6,2 millions de numéros ont été conservés par les clients des opérateurs mobiles après un changement d'opérateur. Par ailleurs, la commercialisation de forfaits sans engagement a joué un rôle important en facilitant le passage d'un opérateur à un autre, assurant une plus grande fluidité du marché.

Conservation du numéro mobile						
Millions	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,798	2,316	3,323	7,180	6,178	-14,0%

Note : le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondante. Champ : Métropole et DOM.

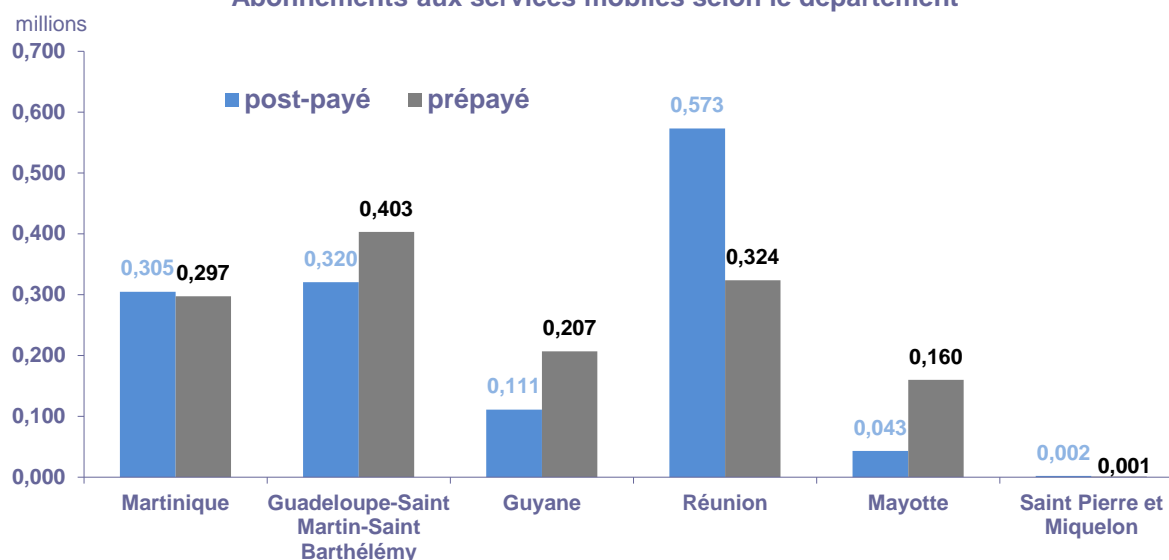


3.4 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

Avec 2,7 millions de cartes SIM, les départements ultra-marins représentent 3,6% du parc total de clients en France. Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer a augmenté de 100 000 en un an (+3,7%). Le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, est stable en raison d'une croissance équivalente de la population. Il atteint en moyenne 124% pour les DOM contre 117% pour la métropole. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées : elles représentent 51% des cartes SIM contre 20% au niveau national. La part des cartes prépayées est d'ailleurs majoritaire dans trois départements (Guadeloupe, Guyane et Mayotte). Le taux d'activité des cartes (71% pour l'ensemble de ces territoires) est plus faible dans les Antilles (62% en Martinique) qu'à La Réunion (85%) ou Mayotte (79%), le taux d'activité au niveau national étant par ailleurs de 82%.

Abonnements aux services mobiles - DCOM						
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	0,498	0,534	0,574	0,569	0,602	5,9%
post-payé	0,289	0,300	0,310	0,294	0,305	3,6%
prépayé	0,209	0,234	0,264	0,274	0,297	8,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,553	0,612	0,677	0,681	0,723	6,2%
post-payé	0,277	0,293	0,308	0,304	0,320	5,4%
prépayé	0,276	0,320	0,369	0,377	0,403	6,8%
Guyane	0,235	0,257	0,287	0,292	0,318	8,9%
post-payé	0,102	0,108	0,114	0,103	0,111	7,9%
prépayé	0,132	0,149	0,172	0,189	0,207	9,4%
Réunion	0,917	0,911	0,922	0,906	0,897	-1,1%
post-payé	0,491	0,523	0,555	0,552	0,573	3,8%
prépayé	0,427	0,388	0,367	0,355	0,324	-8,7%
Mayotte	0,176	0,180	0,191	0,196	0,203	3,7%
post-payé	0,043	0,042	0,045	0,044	0,043	-0,5%
prépayé	0,133	0,138	0,146	0,153	0,160	4,9%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	0,004	0,004	0,004	0,004	0,3%
post-payé	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	0,4%
prépayé	0,001	0,002	0,001	0,001	0,001	0,0%
Nombre de clients aux services mobiles	2,382	2,498	2,654	2,648	2,747	3,7%

Abonnements aux services mobiles selon le département



Taux de pénétration des services mobiles dans les DCOM					
en %	population au 1 ^{er} janv. 2011	2012	population au 1 ^{er} janv. 2012	2013	Evol.
Martinique	392 291	145%	389 437	147%	+2 points
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	451 587	151%	451 446	150%	-1 point
Guyane	237 549	123%	243 692	118%	-5 points
Réunion	828 581	109%	834 780	110%	+1 point
Mayotte	204 114	96%	217 091	88%	-8 points
Saint Pierre et Miquelon	6 312	61%	6 312	59%	-2 points
Taux de pénétration des services mobiles	2 120 434	125%	2 142 758	124%	-1 point

Parc actif prépayé - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique		0,180	0,187	0,185	-0,9%
en % du parc prépayé		68%	68%	62%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,278	0,264	0,261	-1,1%
en % du parc prépayé		76%	70%	65%	
Guyane		0,132	0,140	0,143	2,2%
en % du parc prépayé		76%	74%	69%	
Réunion		0,302	0,286	0,276	-3,4%
en % du parc prépayé		82%	81%	85%	
Mayotte		0,119	0,124	0,127	2,6%
en % du parc prépayé		82%	81%	79%	
Saint Pierre et Miquelon		0,001	0,001	0,001	0,0%
en % du parc prépayé		100%	100%	100%	
Total		1,013	1,001	0,993	-0,8%

Le parc actif multimédia est d'environ 690 000 à fin décembre 2013, soit 25,1% des cartes en service dans les DOM. Cette proportion est relativement homogène entre les départements, sauf à Mayotte où elle atteint 19%.

Parc actif multimédias - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique			0,134	0,160	19,5%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy			0,161	0,175	8,5%
Guyane			0,070	0,075	7,4%
Réunion			0,231	0,242	5,0%
Mayotte			0,036	0,038	7,3%
TOTAL			0,631	0,690	9,3%

Conservation des numéros mobiles - DCOM						
Unités	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	9 400	10 400	12 400	13 300	11 500	-13,5%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	7 100	8 000	9 400	11 100	11 600	4,5%
Guyane	1 900	2 900	3 200	3 300	3 500	6,1%
Réunion	14 600	14 600	16 100	19 800	26 300	32,8%
Mayotte	200	400	400	600	1 600	166,7%
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	41 500	48 100	54 500	13,3%

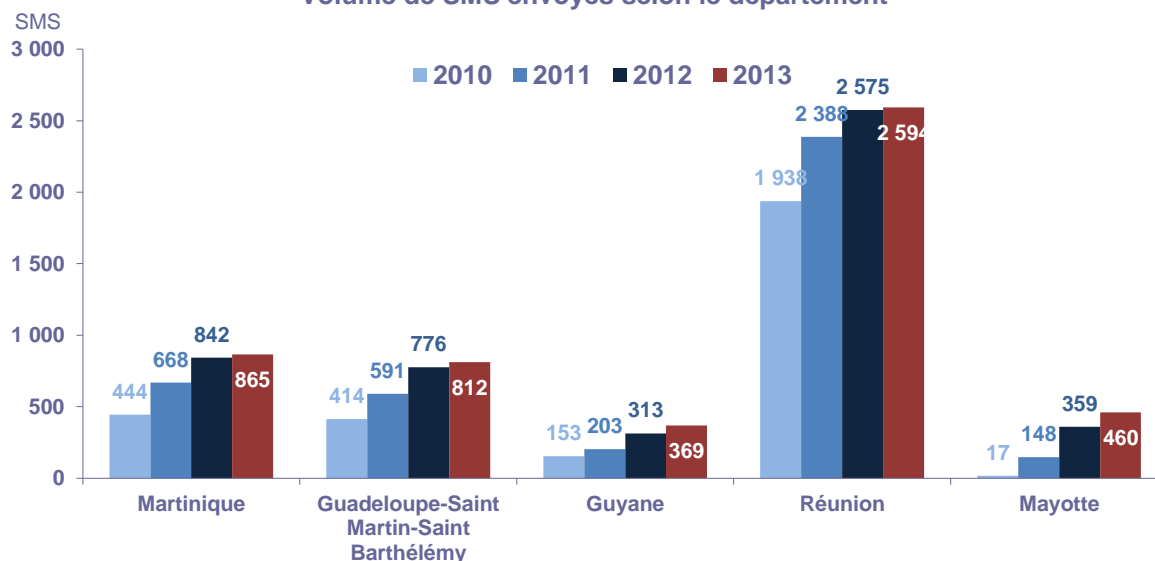
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 760 millions d'euros en 2013 (5,0% du marché total, soit +0,6 point en un an), en retrait de 2,5% en un an. Le volume de communications progresse assez vivement (+17,8% en un an) et s'élève pour l'ensemble de l'année 2013 à 4,4 milliards de minutes (soit 3,2% de l'ensemble du marché mobile).

Comme en métropole, le marché des SMS demeure dynamique bien que la croissance ralentisse par rapport aux précédentes années (+4,8% en 2013 après + 22% en 2012). 5,1 milliards de SMS ont été envoyés en 2013 (soit 2,6% du marché total) au départ de ces départements dont un peu plus d'un sur deux l'ont été par des clients résidant à La Réunion. Mayotte enregistre un fort taux d'accroissement de l'usage des SMS avec +28,0% en un an. Après un doublement de la croissance en 2012, le trafic de données augmente de près de 50% en 2013 et atteint 3 240 Téra octets (soit 2,1% du marché national).

Revenus des services mobiles - DCOM						
Millions d'euros	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Revenus des services mobiles	724	749	767	779	760	-2,5%

Nombre de SMS émis - DCOM					
Millions	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique	444	668	842	865	2,7%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	414	591	776	812	4,7%
Guyane	153	203	313	369	18,0%
Réunion	1 938	2 388	2 575	2 594	0,7%
Mayotte	17	148	359	460	28,0%
Saint Pierre et Miquelon	<1	<1	<1	<1	-
Nombre de SMS émis au cours de l'année	2 966	3 997	4 865	5 100	4,8%

Volume de SMS envoyés selon le département



Volume de minutes sortantes - DCOM					
Millions de minutes	2010	2011	2012	2013	Evol.
Martinique		920	989	1 189	20,2%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		930	1 000	1 170	17,0%
Guyane		360	396	492	24,3%
Réunion		1 100	1 099	1 196	8,8%
Mayotte		270	270	374	38,6%
Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	-7,2%
Volume de minutes sortantes au cours de l'année		3 582	3 756	4 423	17,8%

Trafic de données mobiles - DCOM						
Téra octets	2009	2010	2011	2012	2013	Evol.
Trafic de données sur réseaux mobiles			1 115	2 172	3 240	49,2%

4 Les autres composantes du marché

4.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)

Le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) s'élève à 1,9 milliard d'euros en 2013. Il recule pour la deuxième année consécutive (-1,2% sur un an) après un léger rebond de croissance en 2011 (+2,0%). Le revenu des services vocaux au départ des clients des opérateurs fixes (613 millions d'euros, -16,8%) se réduit depuis plusieurs années tandis que le revenu des services avancés de voix ou de données au départ des mobiles progresse rapidement : +15,3% sur un an pour les services vocaux +4,8% en 2013 pour les services de données mobiles (SMS+, MMS+, téléchargement de sonneries ou de logos, etc.).

Au total, le revenu des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles s'élève à 1,3 milliard d'euros en 2013, et représente 68% (+6 points en un an) de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

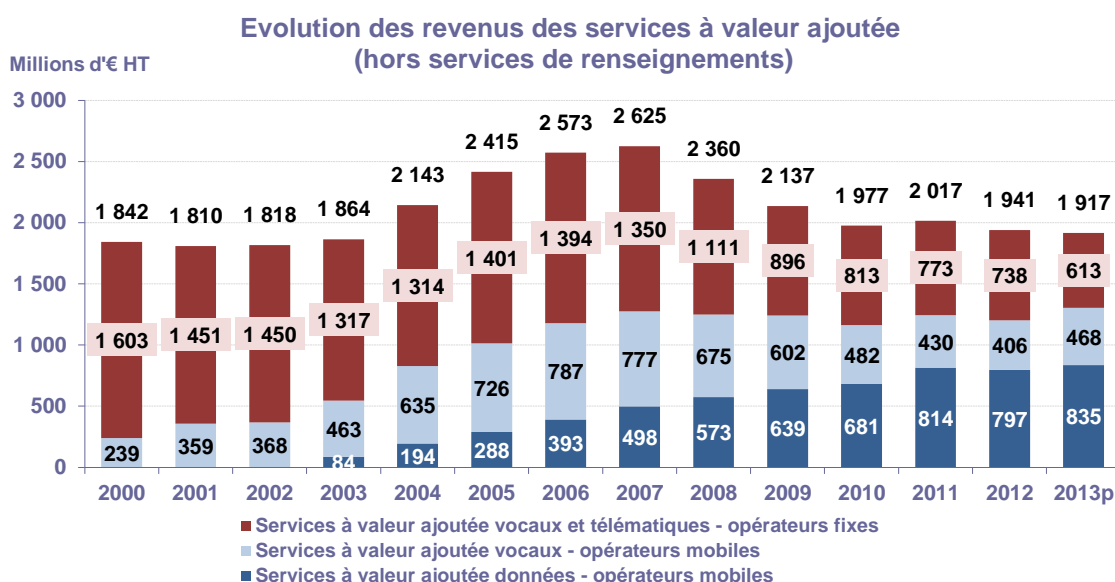
Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	896	813	773	738	613	-16,8%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 241	1 163	1 244	1 203	1 303	8,3%
dont services avancés vocaux	602	482	430	406	468	15,3%
dont services avancés "data"	639	681	814	797	835	4,8%
Ensemble des revenus de services avancés	2 137	1 977	2 017	1 941	1 917	-1,2%

Notes :

- les revenus des services à valeur ajoutée correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services.

- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel (services fermés en juin 2012).

- Les services à valeur ajoutée de type « données » ne concernent que les clients des opérateurs mobiles. Ils incluent par exemple : services kiosque «Gallery», services d'alerte, de «chat», services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...



La baisse du volume de minutes vers les services à valeur ajoutée en 2013 (-10,9% sur un an) est due à la forte érosion de ces services au départ des postes fixes (-15,3% par rapport à 2012, soit 1,1 milliard de minutes en moins).

L'ensemble du trafic des services au départ des postes fixes est orienté à la baisse depuis plusieurs années. Ce mouvement de repli, structurel pour les services kiosques télématiques (arrêtés définitivement en juin 2012) et les services d'acheminement spéciaux (télé ou vidéo conférence...), touche aussi le trafic vers les autres services (services libre appel et services surtaxés) qui régresse depuis l'année 2011. Le trafic au départ des téléphones mobiles, augmente au contraire de près de 200 millions de minutes. La part de ce trafic dans l'ensemble de minutes vers les services à valeur ajoutée progresse et atteint 20% (+5 points en un an).

Le volume de messages surtaxés, après une forte croissance de plus de 30% en 2012, est en net en repli en 2013 (749 millions, -18,1% sur un an). Le nombre de messages émis au cours de l'année diminue de 165 millions par rapport à 2012.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	9 562	9 416	8 524	7 448	6 305	-15,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 574	1 472	1 266	1 342	1 530	14,0%
Volumés de communications	11 136	10 888	9 790	8 790	7 835	-10,9%

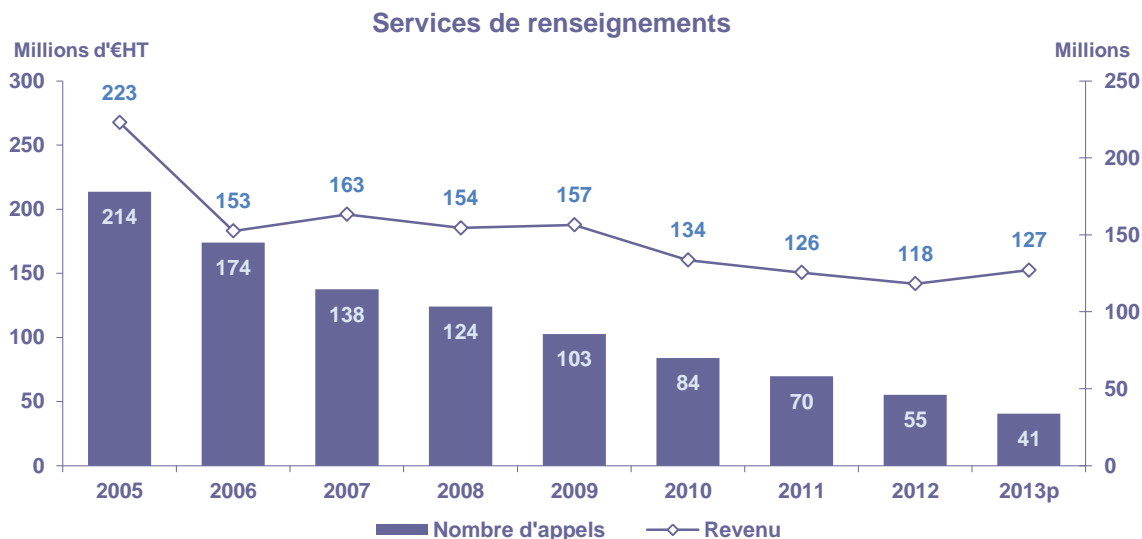
Volumés des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	629	698	683	914	749	-18,1%

4.2 Les services de renseignements

Le volume d'appels des utilisateurs de téléphonie fixe ou mobile vers les services de renseignements n'a cessé de diminuer au cours des dernières années. Ce recul, rapide, se fait sur un rythme annuel d'environ 20% depuis cinq ans, tant pour le nombre des appels vers ces services que pour le volume de minutes correspondant. Il traduit probablement le recours croissant des clients des opérateurs, notamment mobiles, aux services alternatifs de renseignements disponibles sur internet. La part des appels émis depuis un mobile est ainsi passée de 70% en 2012 à 47% en 2013. Contrairement au volume d'appels, le revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements en 2013, après une baisse au cours des trois années précédentes, augmente de 7,4% par rapport à 2012 (127 millions d'euros).

Revenus et volumés de communications vers les services de renseignements						
	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€HT)	157	134	126	118	127	7,4%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)	229	196	165	135	106	-21,7%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	103	84	70	55	41	-26,6%

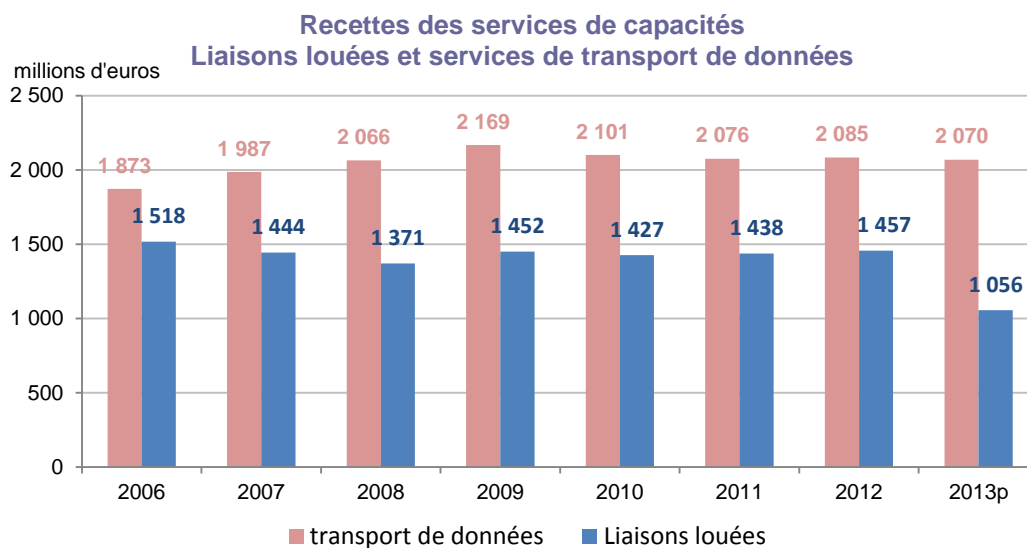
Note : Sont considérés comme services de renseignements les numéros de type 118xyz et les numéros court donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).



4.3 Les liaisons louées et le transport de données

Le revenu du marché des services de capacité est de 3,1 milliards d'euros en 2013 dont 2,1 milliards d'euros pour la partie relative au transport de données. Le revenu des services de capacité a été impacté en 2013 par la fusion entre France Télécom et Orange France qui a entraîné, à partir du deuxième trimestre, la suppression des flux financiers entre ces deux entités (auparavant France Télécom louait et facturait des liens à Orange France). L'impact annuel est d'environ 500 millions d'euros. Hors cet effet, le segment des services de capacité reste toutefois orienté à la baisse avec un recul d'environ 1,5% du revenu à périmètre constant. L'essentiel du revenu des opérateurs provient des ventes auprès des entreprises qui représentent, en 2013, près de 85% des revenus.

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus des liaisons louées	1 452	1 427	1 438	1 457	1 056	n.s
Revenus du transport de données	2 169	2 101	2 076	2 085	2 070	-0,7%
Revenus des services de capacités	3 620	3 527	3 515	3 541	3 126	n.s



4.4 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	20	161	163	257	280	8,7%

Note : l'évolution du revenu à partir de 2010 résulte d'une meilleure comptabilisation des revenus liés à cette activité.

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux atteint 2,3 milliards d'euros en 2013, en baisse de -4,7% par rapport à celui de l'année 2012. Le revenu provenant des activités fixes est en recul sur les quatre dernières années (-12% sur un an en 2013). Le revenu tiré des terminaux et équipements mobiles, croissant au cours des trois années précédentes, baisse légèrement en 2013 (-1,9% en un an) mais représente, avec 1,7 milliard d'euros, les trois quart du revenu de ce segment.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Liés aux activités téléphonie et Internet fixes	745	715	690	663	583	-12,0%
Liés à l'activité mobile	1 340	1 497	1 641	1 729	1 697	-1,9%
Revenus des équipements et des terminaux	2 085	2 211	2 331	2 392	2 280	-4,7%

Note : Le revenu des coffrets et terminaux inclut les commissions aux distributeurs.

Il ne s'agit ici que d'une faible partie du marché des équipements et terminaux. Les revenus sont uniquement ceux des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP. Les terminaux achetés directement dans les magasins par les clients ne sont pas compris dans cette rubrique.

La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée à partir de 2009 à la suite d'un changement de comptabilisation de ces revenus.

4.6 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus liés à l'activité des opérateurs (annuaires papier, cessions de fichiers,...)						
Millions d'euros hors taxes	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Revenus accessoires	609	553	513	433	356	-17,8%

5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Recul de l'ensemble des indicateurs de consommation moyenne des services fixes : les factures mensuelles par ligne fixe et par abonnement comme les volumes moyens consommés sont en baisse en 2013.

Avec l'accroissement de l'équipement des ménages en internet et la substitution des accès bas débit par des accès haut débit, la facture moyenne par ligne fixe (dépenses mensuelles en téléphonie fixe - RTC, VLB ou les deux - et en accès à internet, en bas ou haut débit) a augmenté continûment pour se stabiliser autour de 37 euros par mois entre 2007 et 2010, avant de diminuer ensuite d'environ un euro chaque année (33,5 euros HT par mois en 2013, en baisse de 0,9 euros par rapport à 2012). En effet, depuis 2011, le nombre d'abonnés conservant à la fois un accès en bas et un en haut débit diminue rapidement (environ -600 000 par an) en lien avec la progression du dégroupage total. Le revenu des abonnements et des communications bas débit se réduit donc année après année alors que la croissance du revenu des accès haut débit se fait sur un rythme moins rapide en raison du ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements au haut et très haut débit.

La facture moyenne mensuelle par abonnement à la téléphonie fixe sur le RTC recule de 50 centimes en 2013, après une baisse de 1,1 euro les deux années précédentes. La facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit (33,4 euros hors taxes par mois) diminue elle de 60 centimes après quatre années de stabilité sur un niveau d'environ 34 euros.

Le nombre de minutes émises chaque mois au départ des lignes fixes diminue de près de 10% soit 26 minutes en moins chaque mois, alors qu'il était globalement stable depuis dix ans autour de 4h20. Ce recul est dû à la très forte baisse de la consommation des abonnés à la voix sur large (-45 minutes en un an, soit 4h24 par mois en moyenne) alors que les clients d'une ligne fixe en bas débit téléphonent en moyenne 2h28, soit 1 minute de moins qu'en 2012.

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	36,8	36,6	35,4	34,4	33,5	-2,6%
Volume mensuel moyen voix sortant (minutes par mois)	259	263	261	264	238	-9,6%

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye globalement par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet (qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, en bas ou haut débit, et qu'il dispose de la téléphonie en RTC, de la téléphonie en VLB, ou des deux). Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

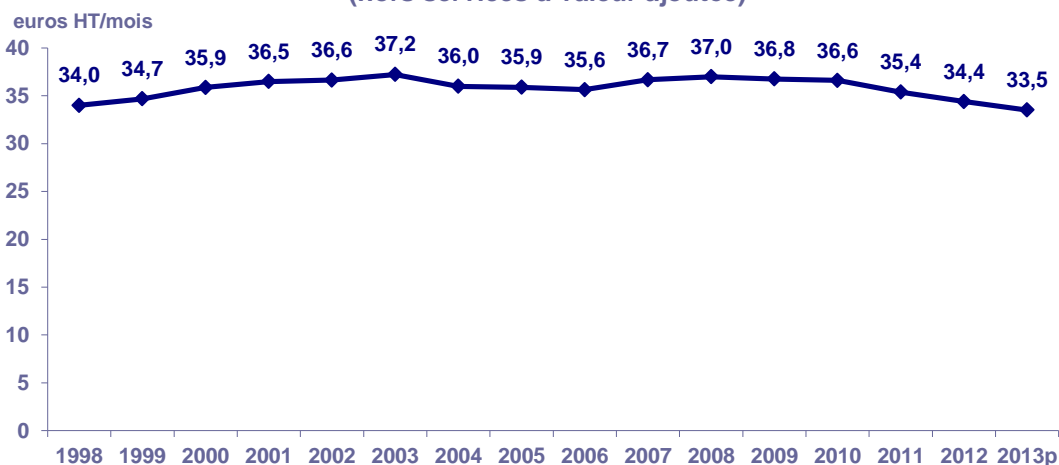
Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
- les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
- les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.

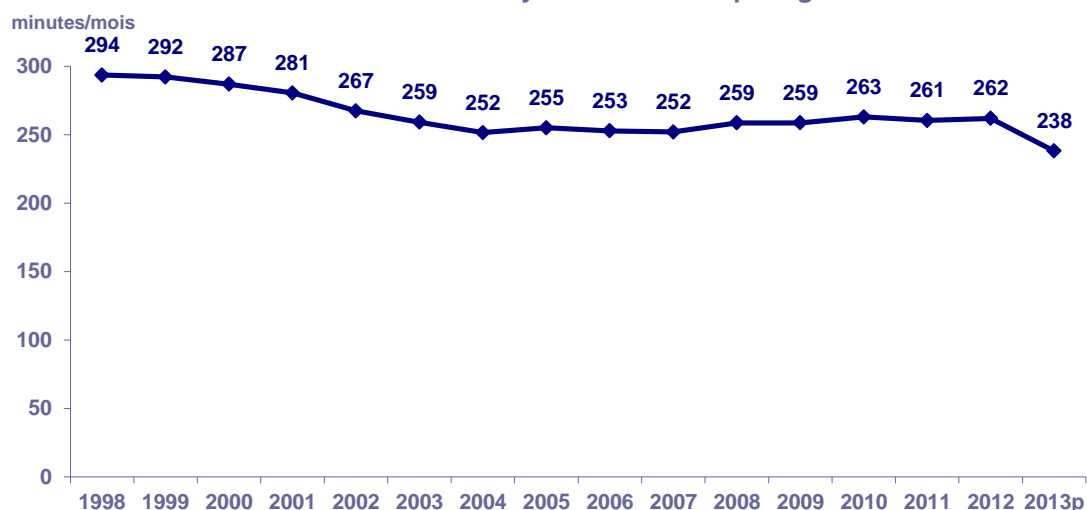
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

Parc moyen de clients de l'année N : $[(\text{parc total de clients à la fin de l'année N} + \text{parc total de clients à la fin de l'année N-1}) / 2]$

Facture moyenne mensuelle voix et données par ligne fixe (hors services à valeur ajoutée)



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement

Euros HT	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	25,9	25,7	24,6	23,5	23,0	-1,9%
A un accès en bas débit à l'internet	7,3	6,8	6,5	6,3	6,3	-0,4%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	34,0	34,3	34,1	34,0	33,4	-1,9%

- La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VLB), pour l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

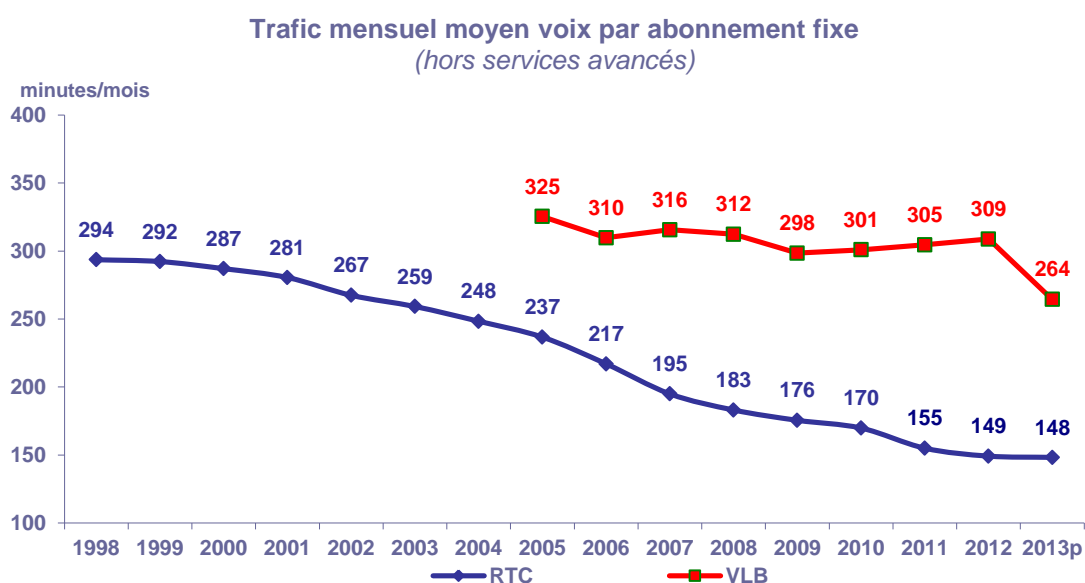
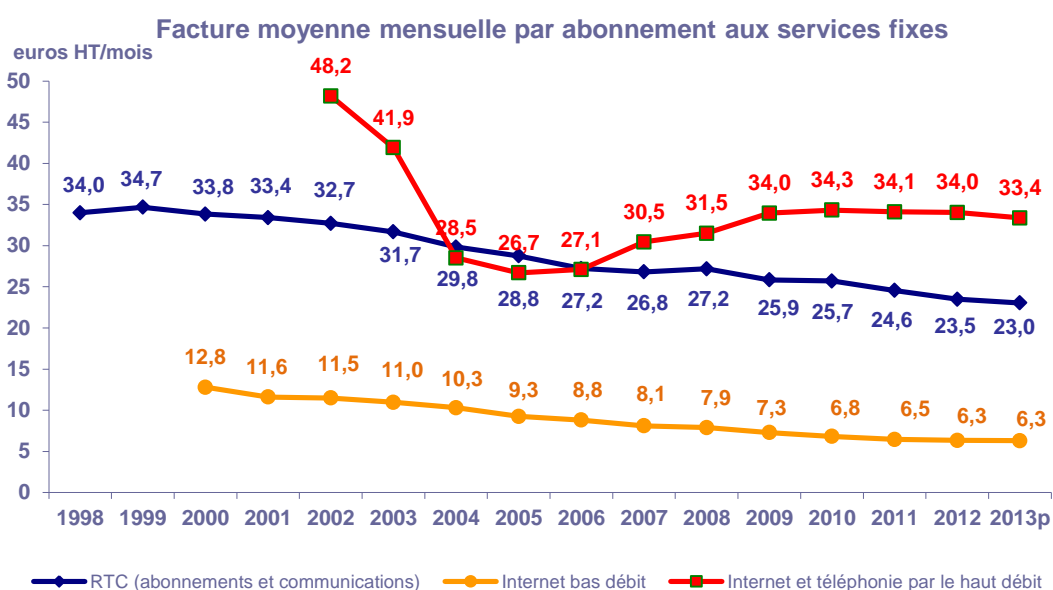
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en minutes par mois	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	176	170	155	149	148	-0,6%
Au service téléphonique fixe en VLB	298	301	305	309	264	-14,4%
A un accès en bas débit à l'internet	604	567	496	401	290	-27,8%

- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement IP) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en IP) de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement IP) de l'année N rapporté au mois.

- Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à un accès en bas débit à l'internet est calculé en divisant le volume de trafic à un accès en bas débit à l'internet bas débit de l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements à un accès en bas débit à l'internet de l'année N rapporté au mois.



Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC, l'autre en VLB. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

Jusqu'en 2004, les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires. En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : ✓ les abonnements RTC ;
✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l'abonnement.

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers certaines destinations sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à l'internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

Baisse de 17,2% de la facture moyenne mensuelle hors taxes des clients des opérateurs mobiles conjuguée à une hausse de la consommation de l'ensemble des services en 2013.

Depuis 2008, la facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles, calculée en excluant les cartes MtoM (et le revenu associé), est en constante diminution alors qu'elle augmentait auparavant. En cinq ans, elle a diminué de près de dix euros. La baisse des prix est particulièrement intense depuis deux ans : ainsi la facture, hors taxes, des clients a baissé en moyenne de 3 euros en 2012 puis de 3,7 euros en 2013. Concernant les forfaits, la baisse de la facture atteint 5,4 euros par mois en 2013, soit un montant moyen mensuel inférieur à 30 euros hors taxes depuis 2012. La facture mensuelle des clients détenant une carte prépayée diminue de 90 centimes et s'élève à 6,6 euros hors taxes. Au total, elle est de 18,0 euros par mois en moyenne.

Deux facteurs influent sur l'évolution de la facture en 2012 et 2013 : une très forte augmentation du nombre de clients (+4,1 millions de forfaits hors cartes MtoM en 2013, +4,6 millions en 2012 contre +1,9 million en 2011) et une baisse des tarifs pour l'ensemble des services mobiles (avec un revenu annuel qui baisse de 14,0% en un an).

La consommation a dans le même temps explosé alors même qu'elle était en légère baisse depuis 2007: de 2h24 en 2011 elle est désormais de 2h54 (+12 minutes par mois en moyenne en 2012 et +18 minutes en 2013). En fin d'année 2013, elle a dépassé les trois heures mensuelles de communications. Comme en 2012, la consommation moyenne a davantage augmenté en proportion pour les cartes prépayées (+36,3%) que pour les

abonnements (+8,1% en un an). Néanmoins, les clients disposant d'un forfait téléphonent en moyenne cinq fois plus que ceux ayant choisi une carte prépayée.

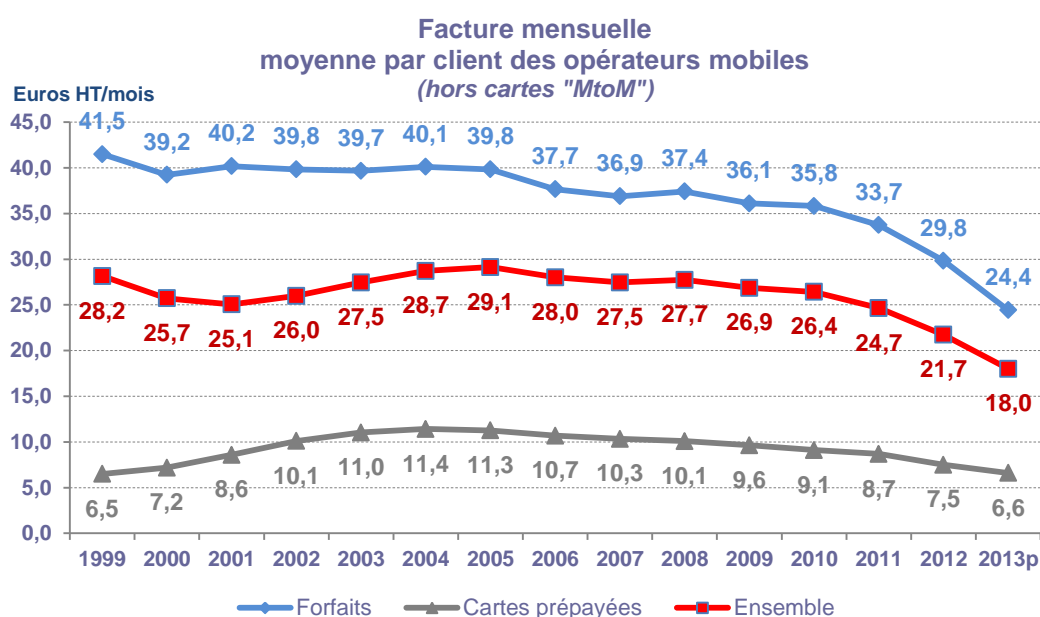
Ceci s'explique par les offres d'abondance de plus en plus généralisées. Le volume de SMS a lui été multiplié par cinq en cinq ans et atteint 245 messages par mois, soit environ 8 messages par jour. Les abonnés utilisent leurs forfaits d'abondance sur les SMS et envoient en moyenne 348 SMS par mois contre 58 pour les clients qui utilisent une carte prépayée. Le trafic de données s'élève, en moyenne sur l'ensemble des cartes mobiles (hors cartes MtoM), à 187 méga octets par mois en 2013 contre 118 en 2012.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2009	2010	2011	2012	2013p	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	26,9	26,4	24,7	21,7	18,0	-17,2%
dont client au forfait	36,1	35,8	33,7	29,8	24,4	-18,2%
dont client prépayé	9,6	9,1	8,7	7,5	6,6	-12,1%
Volume mensuel moyen par client en minutes	147	146	144	157	174	11,2%
dont client au forfait	210	209	209	225	244	8,1%
dont client prépayé	33	30	32	38	51	36,3%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	92	146	200	240	245	2,2%
dont client au forfait	116	193	277	339	348	2,6%
dont client prépayé	51	63	73	70	58	-17,3%
Volume mensuel moyen de données par carte SIM (en Mo)	19	41	73	118	187	57,7%
dont cartes internet exclusives		350	315	312	335	7,6%
dont autres cartes	19	29	61	108	179	64,9%

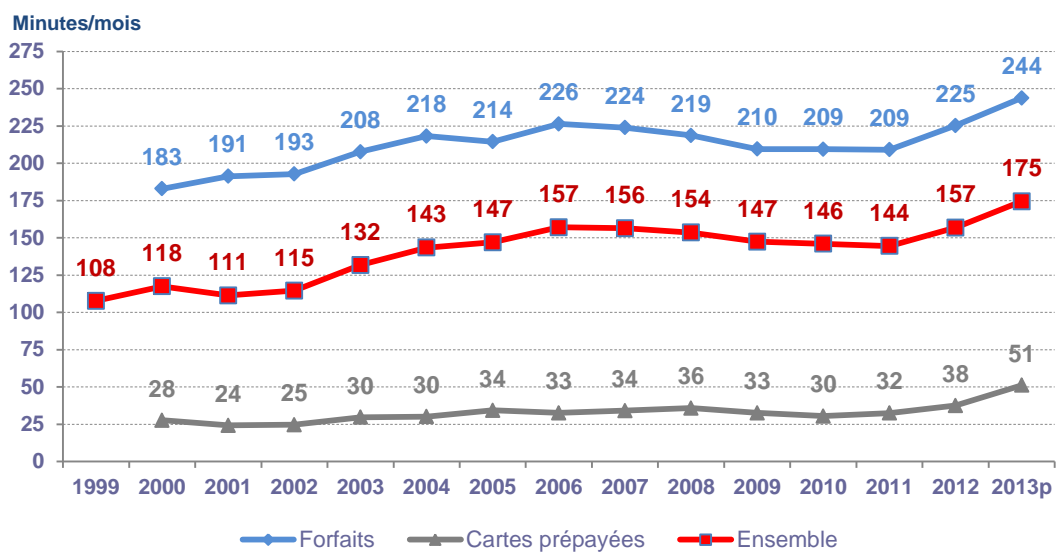
La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels entrants, **hors revenu des cartes « MtoM »**) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

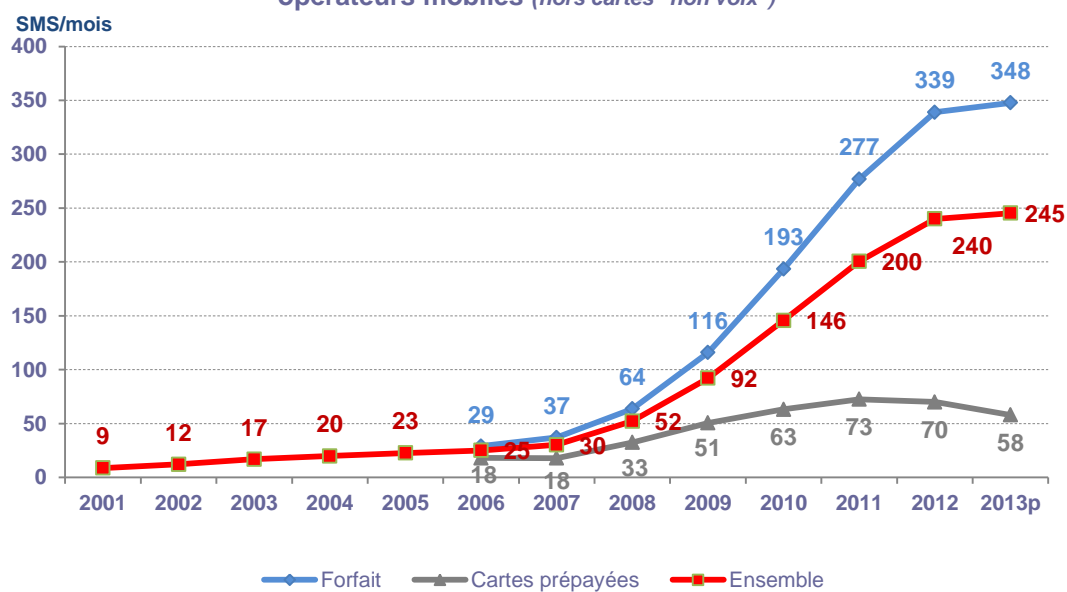
Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).



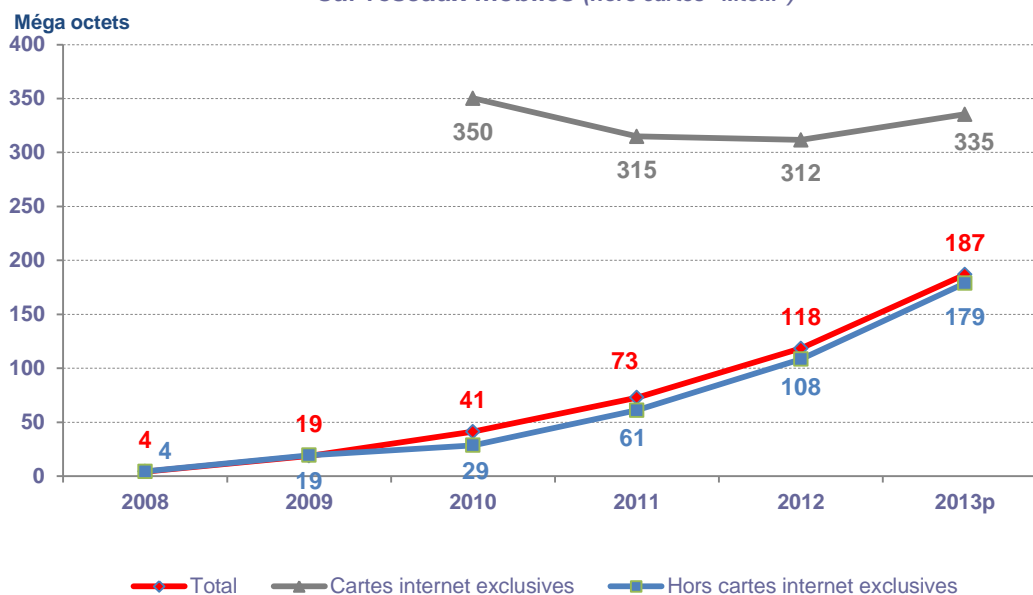
Volume mensuel moyen par client des opérateurs mobiles (hors cartes "non voix")



Nombre de SMS moyen mensuel émis par les clients des opérateurs mobiles (hors cartes "non voix")



Volume mensuel moyen de données consommées sur réseaux mobiles (hors cartes "MtoM")



Réseaux mobiles : facture moyenne par client et ARPU, quelles sont les différences ?

L'observatoire publie des indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou ARPU (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

Des indicateurs d'ARPU sont publiés par ailleurs par les opérateurs eux-mêmes, selon des périmètres qui peuvent être différents d'un opérateur à l'autre (selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming).

Note : pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre, d'une part, le fixe ou l'internet et, d'autre part, le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.